

MINISTRY OF SKILLS DEVELOPMENT

STUDY OF FRENCH LANGUAGE SERVICES

SUBMITTED TO THE

ONTARIO FRENCH LANGUAGE SERVICES COMMISSION

TORONTO

JANUARY 1988

Association des consultants en organisation, en recherche et en développement.



Bureau d'Ottawa:
297, rue Dupuis, bureau 012
Vanier (Ontario)
K1L 7H8
(613) 746-7174

Bureau de Toronto:
409, av. Pape
Toronto (Ontario)
M4K 3P3
(416) 463-1061

MINISTRY OF SKILLS DEVELOPMENT

STUDY OF FRENCH LANGUAGE SERVICES

SUBMITTED TO THE

ONTARIO FRENCH LANGUAGE SERVICES COMMISSION

TORONTO

JANUARY 1988

Association des consultants en organisation, en recherche et en développement.



Prepared under contract for
the Ontario French Language Services Comission.
All opinions in the report are those of the authors
and do not necessarily represent the view of the Commission.



TABLE OF CONTENTS

ACORD


ACORD



SUMMARY

In accordance with its assigned mandate under the French Language Services Act, 1986, the French Language Services Commission in September 1987 commissioned the firm ACORD to conduct a survey of services provided to the Franco-Ontarian community by the Ontario Ministry of Skills Development.

The results of this survey would enable the Commission to assess the relevance of the implementation plans proposed by the Ministry to discharge its responsibilities under the Act. The Commission considers this Ministry's programs essential to the development of the Franco-Ontarian community.

To carry out its assigned mandate, ACORD conducted a survey with the following objectives:

- identify and list the skills training needs of the Franco-Ontarian community;

- identify the services already provided in French by the Ministry and compare their quantity and quality with those offered in English;

- gather the community's perceptions of the Ministry; and

- hear the community's expectations of and grievances with the Ministry.

The statement of these objectives and their scope is developed in the first chapter of this report.

The second chapter of the report presents a brief description of the major Ministry of Skills Development programs.

In the third chapter, we present the main research stages. In addition to conducting a telephone survey and reviewing the literature, we visited several Ministry of Skills Development services delivered in Colleges of Applied Arts and Technology, as well as Youth Employment Counselling Centres and Services. This part of our research was limited to areas designated under the terms of the French Language Services Act. Finally, we met with Ministry officials to hear their comments.



No quantitative data have been analysed in this study, since the Ministry has yet to compile statistics on the language profile of its clients.

The fourth chapter presents an analysis of the information gathered during our survey. This chapter is divided into five parts: the first three deal respectively with the status of French-language services from the perspective of the Ministry, francophone clients, and agencies reporting to the Ministry. The fourth section quickly reviews the programs currently offered in French, while the last examines the Community Literacy program.

The fifth and last chapter of the report makes some 40 recommendations. Most of these are addressed to the Ministry. These are rounded out by recommendations to other government agencies, including the French Language Services Commission.

Two major principles have guided the development of recommendations. The first was our desire to see the Ministry adopt, as quickly as possible, a proactive attitude toward the provision of French-language services. The second was our wish to be as realistic as possible and take into account the limited human and financial resources the Ministry is able to allocate to the introduction and improvement of French-language services.

In the spirit of the first principle stated above, several recommendations are aimed at promoting closer relations between Ministry employees and the Franco-Ontarian community. Unless closer contacts between these groups are established, we believe Ministry officials will continue to view the francophone clientele as an abstract entity. Convinced that no demand exists for French-language services, these officials will experience difficulty finding the necessary motivation to discharge their responsibilities under the Act.

The vast majority of Ministry of Skills Development services are delivered through subsidized agencies, such as Colleges of Applied Arts and Technology, and Youth Employment Counselling Centres and Services. To date, the Ministry has taken no real steps to define the responsibilities of these agents in delivering French-language services. A few recommendations suggest measures to this effect.

Several recommendations seek to improve and complete the range of French-language services by identifying the major obstacles to their introduction and management. As an example, the preparation of French-language didactic material is the subject of recommendations.



Other recommendations urge government officials to share their expertise on French-language services. In addition to supporting divisions that are slow to comply, these recommendations seek to avoid duplication and to make maximum use of the resources available.

Several recommendations cover the Ministry's public image, particularly in the areas of front-line services and program promotion and orientation. These recommendations are addressed equally to the various Ministry offices and to agencies delivering services.

Finally, a few recommendations touch on the designation procedure for bilingual colleges under the terms of the French Language Services Act. They propose very careful assessment of the impact of this procedure on the provision of skills training services in all of these institutions.



I INTRODUCTION

1. Mandate

In accordance with its assigned mandate under the French Language Services ^ct, 1986, the French Language Services Commission last September commissioned the firm ACORD to conduct a survey of services provided to the Franco-Ontarian community by the Ministry of Skills Development. The Commission considers skills training programs essential to the development of Ontario's Francophones, and the results of this survey would enable it to assess the relevance of the implementation plans proposed by the Ministry to discharge its responsibilities under the terms of the French Language Services Act.

To carry out our mandate, we conducted a survey with the following objectives:

- identify and list the needs of the Franco-Ontarian community in the area of skills training and related services;

- identify the services provided in French by the Ministry and compare their quality and quantity, where possible, to those available in English;

- gather the Franco-Ontarian community's perceptions of the Ministry; and finally,

- hear the community's expectations of and grievances with the Ministry.

After completing the survey, we analysed the information compiled and developed various recommendations and options for submission to the French Language Services Commission.

2. Context

Three factors guided our research and served as a basis for recommendations:

- skills training in Ontario;



- the Franco-Ontarian community and its labour market participation; and

- the French Language Services Act.

2.1 Skills Training in Ontario

The Ministry of Skills Development was created in 1985 as part of the sweeping review of skills training objectives in Ontario.

In an attempt to rationalize training services delivered by the province, a range of services handled by other ministries were assembled under one roof. This was true, among others, of employment and counselling services for 15 to 24-year-olds, administered by the former Ontario Youth Secretariat, and a second group of services, for adults, previously divided among several ministries, including Colleges and Universities, and Industry, Trade and Technology.

From the outset, the Ministry was given a mandate to proceed with a thorough examination of existing skills training programs. The examination of programs for youth led in the fall of 1985 to the creation of the Futures program, which replaced six earlier programs and became the central government initiative to assist youth.

The review of skills training programs for adults, which until then had suffered from a low profile and poor coordination, lasted until the fall of 1986, when Ontario's Training Strategy was launched.

Designed to address both economic and social objectives, the Strategy includes a range of training measures that confirm the importance placed by the current government on human resources as a vital condition for achieving Ontario's economic potential. The adult skills training budget was doubled, from $50 to $100 million a year.

Ontario's Training Strategy is based on six principles.

- Ontario needs a flexible skills training system capable of responding immediately to changes in the demand for skills in the workplace and the market. Training must be part of the on-going activities of any Ontario business.



- Since the service sector and small and medium-sized firms employ most of the labour force, Ontario must be able to offer them programs designed to increase their participation in skills training.

- Ontario must provide improved access to skills training for those who have been least served to date -- women and older workers, for example -- throughout the province.

- Ontario must foster productive cooperation with labour and business, to develop first rate skills training materials and services.

- Ontario must use the resources of its educational institutions and take advantage of traditions of apprenticeship and youth training.

- Ontario must devise and administer a training system that takes the distinct roles of the federal and provincial governments into account.

2.2 The Franco-Ontarian Community

In seeking to determine the skills training status and needs of the Franco-Ontarian community, our first task was to review all existing research on this subject. However, very few organizations and researchers have studied these topics. To date, no study has been conducted of Franco-Ontarians and their participation in skills training programs in Ontario.

This lack of literature does not mean, however, that the community has no interest in matters related to the status of Franco-Ontarian workers. In the spring of 1983, six regional seminars, followed by a provincial meeting, "Le printemps des travailleurs" [The Workers' Spring], were sponsored by the Association canadienne-française de l'Ontario (ACFO). One recommendation from the seminar convinced ACFO to launch a research project leading to publication of Les francophones tels qu'ils sont: Regard sur le monde du travail franco-ontarien [Francophones As They Are: A Look at the Franco-Ontarian Working World]. This study examines the labour market participation of Franco-Ontarian workers.

The interest in skills training issues was confirmed in subsequent years, when 14 Francophone Advisory Committees sponsored by the Canada Employment and Immigration Commission (CEIC) were set up to advise local Employment Centres on the training needs of the



francophone population. Policy changes, however, led to the disappearance of these committees.

In 1986, ACFO proposed a study to measure the effects of the Canadian Jobs Strategy, the federal government's skills training strategy introduced in 1985, on the province's francophone population. This study, submitted to the Ontario Region of Employment and Immigration Canada in November 1987, has not yet been made public.

Despite the paucity of literature available, the data contained in Les francophones tels qu'ils sont present a profile of the Franco-Ontarian worker. By detailing Francophones' trades, earnings, education and involvement in the labour movement (p. 7), and by comparing these factors with the rest of the province's population, the study enables us to identify sectors requiring skills training intervention.

What are the report's major findings?

In the area of employment, it was found that:

- the unemployment rate is considerably higher for Francophones than Anglophones. Francophone men post an unemployment rate of 6.5 percent, compared to 4.5 percent for non-Francophones; among women, the respective rates are 9.4 and 6.8 percent, a significant difference (p. 14);

- Francophones do not hold their full share of jobs in industries that drive the economy (p. 18);

- a greater number of francophone men hold blue-collar jobs (involving primarily manual labour) than non-francophone workers (67.7 and 32.3 percent respectively); similarly, only 32.3 percent of Francophones hold white-collar jobs (involving primarily mental skills), compared to 40.8 percent of Anglophones; the situation for francophone women is the same as for men (pp. 20-21).

In the area of education, the study reveals that:

- there are twice as many functional illiterates among Francophones than non-Francophones (31.2 and 16.8 percent); a functional illiterate is someone with a grade 8 education or less, who is therefore likely to experience problems functioning in a society where reading, writing and mathematics are important (p. 30).



Under this definition, one third of Franco-Ontarians between 25 and 64 years of age are functional illiterates. This group forms the largest portion of people currently in the labour market (p. 30).

The study also suggests that another form of illiteracy should be studied, that related to the ability of Franco-Ontarians to read and write in both official languages. No data are currently available on this subject (p. 30).

The study found a series of negative effects, more accentuated among women, on illiterates:

> Illiteracy limits the labour market access of both groups, but to a much greater extent among women. Furthermore, most illiterates who do find a job work in occupations with little social worth or stability. However, the manual labour performed by these illiterate men who are lucky enough to find a job earns them a fairly good income, comparable to that of more educated workers. The opposite occurs for women, who occupy subordinate positions with little prestige and low pay. (p. 32)[translation]

In brief, Franco-Ontarians are the poor relatives in a society where economic success is increasingly dependent on the ability to read, write and perform mathematical calculations. They are currently confined to those job sectors most vulnerable to economic fluctuations (forestry, mining and small and medium-sized business), and their lack of basic reading, writing and mathematical skills seriously restricts their social mobility.

2.3 The French Language Services Act

The purpose of the French Language Services Act, passed in the fall of 1986, is "to guarantee the use of the French language in institutions of the Legislature and the Government of Ontario."

The Act specifically grants everyone "the right [...] to communicate in French with, and to receive available services in French from, any head or central office of a government agency or institution of the Legislature that is designated by the regulations."



The Act defines "service" as any service or procedure provided to the public, including all communications for the purpose of providing that service or procedure.

The Act aims to provide Franco-Ontarians living in designated areas with a full range of services in French, and guarantees them reasonable access to these services by designating agencies responsible for delivering them. These agencies have a period of three years from the date of promulgation of the Act to introduce French-language services.

In the course of this study, we have attempted to determine the current status of French-language services at the Ministry of Skills Development and to project a desirable situation at the end of the period stipulated by the Act.

To this end, we have strived to remain as close as possible to the real needs of the Franco-Ontarian community in the conviction that with judicious application to this Ministry, whose mandate and programs we consider essential to development of the community, the French Language Services Act can and must serve this underprivileged clientele as an instrument for social development.

We had no trouble envisioning the long-term effects of a sound application of French-language services in this Ministry: recovery of drop-outs, improved literacy, remedial education, trades apprenticeship -- in short, a whole range of adjuncts to traditional education (where Franco-Ontarians now achieve an acceptable level) and to the economy, which is starting to receive greater attention.

Reasonable access to French-language services, the effectiveness of their implementation, and the identification of practical and economical solutions are a few key concepts that guided us in developing and drafting the recommendations in the last chapter of this study. We have favoured an interpretation of the Act that defines the introduction and availability of French-language services in terms of the real needs of the community.



II BRIEF REVIEW OF PROGRAMS

The Ministry of Skills Development administers programs under provincial jurisdiction, as well as programs under joint federal-provincial jurisdiction.

The programs under provincial jurisdiction fall into two major groups, divided according to the age of the target clientele.

1. Programs Under Provincial Jurisdiction

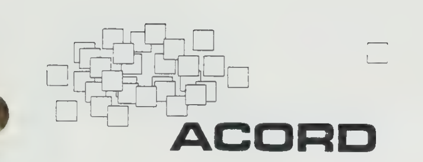
1.1 Programs for Adults

The first group of programs is targeted at people over 25 years of age, and includes recent programs set up following the thorough review of skills training programs conducted in the fall of 1985. Five programs make up Ontario's Training Strategy. They are administered by the Ministry's Training Support Services Branch, and their budget for the current year is estimated at $100 million. The five programs are described below.

- The **Training Consulting Service** provides business with expertise in the development of training plans for their employees. The Service is available through more than 50 **Ontario Skills Development Offices** (OSDOs) throughout the province. These offices are located on the campuses of and jointly administered by Colleges of Applied Arts and Technology (CAATs).

- The **Ontario Training Incentives** program is designed to promote greater participation by industry in training, by providing financial assistance to firms that must train or retrain their employees. At least half of the credits are paid out to small and medium-sized businesses. This program is administered by OSDOs.

- The **Trades Updating** program gives workers practising a trade the opportunity to adapt their knowledge and skills to rapid technological change, greater specialization and fluctuations in the labour market. Training of short duration is offered through CAATs, employers, employer associations or labour unions.



- The **Access program** is divided into three sectors.

The **Ontario Basic Skills** program provides workers and those wishing to enter the labour market with courses designed to improve their basic knowledge. These courses are offered free of charge by CAATs and cover literacy and mathematical skills as well as basic computer knowledge, and where necessary provide assistance in selecting a career path and finding a job.

The **Special Support Allowance** is designed to provide access to training for eligible Ontarians by helping them with the cost of child care, transportation and housing.

The **Special Projects Fund** provides financial assistance to community organizations developing innovative programs to meet training needs and improve access to training. This fund is especially targeted at groups and individuals who are traditionally under-represented in training activities.

- The **Ontario Institute for Skills Training** is scheduled to begin operations in 1988. The Institute will be responsible for compiling an inventory of practical, high quality training materials and services, and making these available. This will include instructional material developed in cooperation with key sectors of the economy and technology-based training programs. It will also train instructors.

1.2 Programs for Youth

The second group of Ministry programs is targeted at people between 15 and 24 years old. All of these programs are administered by the Ministry's Youth Employment Services Branch and have an estimated budget of $187 million for the current year. The major programs for youth are described below.

- The **Youth Employment Counselling Centres and Services** program (YECCS) provides financial assistance to non-profit community organizations offering counselling services to young people between 15 and 24 years old who have not completed grade 12 schooling and who also have obstacles to employment (drug abuse, criminal record, etc.). In communities of less than 15,000 population, the Ministry provides full funding, while in larger communities, YECCS must obtain 50 percent of funding from the local community.



- The **Futures** program was designed to provide unemployed youth between 15 and 24 years old with on-the-job training and to promote upgrading of their education. The program is available through Youth Employment Counselling Centres and CAATs. It is aimed in particular at under-privileged youth who have trouble finding and keeping a job (the unemployed, drop-outs, etc.). There are four sectors.

The **Work Placement Option** provides participants with counselling and on-the-job training for up to 16 weeks.

The **One Year Guarantee Option** provides participants wishing to upgrade their education to grade 12 level with one year of on-the-job training (maximum 16 weeks with any one employer). The participant must follow at least three hours of schooling a week.

Pre-Employment Preparation gives young people functional and skills training prior to employment. This program enables young people to learn and develop basic work skills while completing remedial education.

The **Part-Time Work/Part-Time School Option** provides part-time work assignments guaranteed for one year to young people who agree to also attend part-time courses during the same period and earn at least three high-school level credits.

- **Special Projects** program initiates and supports projects sponsored by the community and strives to meet the training needs of youth. This program has provided funding for initiatives such as Youth Job Co-ops, which give young people practical experience in managing a cooperative while providing them with a summer job.

Other programs include the **Ontario Summer Employment** programs and the **Start-Up** programs, which lend venture capital to students and young people. Of all programs, Futures receives the most funding, $139 million.

2. **Programs Under Joint Jurisdiction**

The Ministry of Skills Development also administers programs governed by the Canada/Ontario Agreement on Training. The policies governing these programs for the purchase of training places are



negotiated between the federal and Ontario governments. In 1987-1988, these programs have an estimated budget of $127 million. There are two programs.

The CEIC **Direct Purchases** program for places in public or private training establishments includes Apprenticeship, which consists of 90 percent on-the-job training and 10 percent training in CAATs and leads to a certificate under the Ontario Apprenticeship and Tradesmen's Qualification Act.

The **Indirect Purchases** program for places in public or private training establishments operates through private sector coordinating groups known as Community Industrial Training Committees (CITCs). This program is made possible by financial assistance from Employment and Immigration Canada.

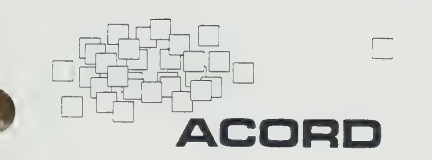
While these programs may not be central to this study, they are nonetheless of great importance to the francophones of this province. We believe it is the responsibility of the Ministry of Skills Development to ensure that they become available in French in Ontario, quickly and efficiently. This particularly applies to the Apprenticeship program.

For a more detailed analysis of participation in these joint-jurisdiction programs by Ontario Francophones, the reader may consult the study recently conducted by ACFO for the Ontario Region of Employment and Immigration Canada.

3. The Community Literacy Program

Last December, the Ministry of Skills Development was given a mandate to coordinate the literacy activities of various provincial ministries, and specifically to manage the Ministry of Citizenship's Community Literacy program. This service is now administered by Training Support Services Branch of the Ministry of Skills Development.

The Community Literacy program was launched in 1986-1987 and was assigned a budget of $3.6 million in 1987-1988. This funding is reserved for non-profit community groups to cover literacy projects, research, development of didactic material, and innovative pilot projects.



When this program was transferred to the Ministry of Skills Development, the French Language Services Commission contacted us to determine whether an examination of this service could be included in our study. We agreed to give it consideration, but because of the date of the transfer, it could not be studied in depth. It has therefore been given separate treatment in this report.

III RESEARCH METHODOLOGY

From the outset, one factor determined the direction and scope of our research: the lack of studies and data on Franco-Ontarian participation in skills training in Ontario.

As we have seen, not only is there no independent research on the participation of Franco-Ontarians in skills training delivered by Ontario, but neither the provincial government nor the Ministry itself have compiled statistics on either the mother tongue of or language commonly spoken by participants in Ministry programs. Although the Ministry does gather very detailed information on the clients it serves from program registration forms, only recently have participants been asked to indicate their mother tongue and, in some programs, the language in which they prefer to be served.

With no body of statistical data on which to base our research, we had to conduct a survey in the field. This was done in three stages.

1. Interviews

1.1 In designated areas, we first established a sample of agencies likely to deliver skills training services in French. Two types of agencies are authorized and subsidized by the Ministry of Skills Development to deliver its programs:

- Colleges of Applied Arts and Technology, which encompass the Futures, Ontario Basic Skills, Training Consulting Service and Apprenticeship programs; and

- Youth Employment Counselling Centres and Services, a Ministry program in themselves, which also deliver the Futures program.

We met with officials of these programs to determine:

- the availability of French-language services;

- the quality and relevance of services available;



the problems and complaints of officials; and

- their perceptions of the Ministry of Skills Development.

1.2 We also compiled a list of Franco-Ontarian agencies involved in skills training and met with those responsible for this aspect.

1.3 Finally, we met with various officials of the governments of Ontario and Canada:

- senior officials of the Ministry of Skills Development responsible for policies and programs;

- officials of the Ministry of Skills Development who have contacts with the Franco-Ontarian community;

- officials from various Ontario government ministries required to cooperate with the Ministry of Skills Development because of complementary mandates, among others the head of the Community Literacy program which was under the jurisdiction of the the Ministry of Citizenship at the time;

- one federal official, the Director General of Programs, Ontario Region, Employment and Immigration Canada.

2. Telephone Survey

Our second step was to conduct a telephone survey to confirm the availability of French-language front-line services. This part of the survey was expanded to include, in addition to the services mentioned above, various services handled directly by the Ministry:

- regional offices located in designated areas, responsible for the Apprenticeship program and management of Community Industrial Training Committees;

- the Youth and Training Hotlines for information on Ministry programs.

3. Inventory of Documentation

In the third stage, we conducted documentary research and compiled documentation produced by the Ministry on its programs, to judge its quantity, quality and relevance.

We also collected and studied documentation on the Community Literacy program.

4. Conclusion

The information compiled from this survey is essentially of a qualitative nature. Despite this limitation, the survey did enable us to determine, as noted in the introduction, the availability of French-language services as well as the quality and relevance of these services compared with the needs of the Franco-Ontarian community and the availability of services in English.



IV RESEARCH RESULTS

Introduction

The Franco-Ontarian community cannot be viewed as a simple microcosm of Ontarian society. The community differs not only in language and culture, but also in a series of economic, social and educational characteristics.

One illustration of this is the fact that 77 percent of the province's population is concentrated in Central and Southwestern Ontario, while 70 percent of the Franco-Ontarian population lives in Eastern and Northeastern Ontario. In strictly geographic terms, the central Franco-Ontarian regions are peripheral regions of the province (Les francophones tels qu'ils sont, p. 12).

It might also be noted that the percentage of functional illiterates is twice as high among Franco-Ontarians as in the general population. Other examples are too numerous to mention.

These geographic, economic, social and other disparities clearly illustrate the difficulty of implementing suitable development strategies for this group.

Yet it is precisely this need, to provide services suited to the clientele, that is the main objective of this study. Not only does it endeavour to ensure existing programs are translated and applied more effectively, but also to envision opportunities for adapting programs and for innovation and development of new programs that specifically address the needs of the Franco-Ontarian community.

With this in mind, we examined all levels of service delivery, from program assessment to program development, as well as program promotion and distribution, availability of suitable instructional and didactic material, and support for subsidized agencies.

This chapter is divided into five parts. The first three deal respectively with the status of French-language services from the perspective of the Ministry, the client and the subsidized agency. The fourth consists of a quick overview of programs offered in French, while the fifth and last section examines the Community Literacy program.



1. The Approach Taken by the Ministry of Skills Development

1.1 Serving a Double Mandate

Ontario's skills training programs are directed first at economic objectives. One series of programs is designed to help industry remain competitive and modern while enabling individuals to acquire marketable, up-to-date skills. This is particularly true of the job creation and Ontario Training Incentives programs for industry, and the Apprenticeship and Trades Updating programs for workers.

A second series of programs was developed parallel to and rounds out the first. These are socio-educational programs set up to counter the loss of human capital resulting from problems functioning in modern society; they are intended primarily for functional illiterates, drop-outs, delinquents and social misfits. The goal of these programs is to facilitate these individuals' entry into society by identifying and eliminating the major obstacles to their entry and by providing upgrading of the skills needed to participate in an increasingly educated society: reading, writing, mathematics and computer skills.

These programs include Futures, Youth Employment Counselling, Ontario Basic Skills and Community Literacy.

There appears to be some confusion within the Ministry over this double mandate. This duality of purpose is not reflected in the organization of Ministry programs -- these are not grouped by mandate but by age of target clientele -- and program officials clearly favour one mandate or the other, whereas the structure requires that they address both equally.

We believe the confusion generated by this lack of definition and the resulting ambivalence threaten to diminish the Ministry's ability to operate a coherent system to meet the needs of francophone clients in Ontario, particularly since this group has a greater and more pressing need for socio-educational services.



1.2 Management of French-Language Services

In its implementation plan for French-language services, the Ministry of Skills Development has chosen to integrate delivery of these services with each service and branch, thus making each fully responsible for delivering services in French.

This decision to integrate French-language services rather than create a parallel francophone unit to deliver services offers the advantage of allowing the community to continue to receive the support and resources of the entire Ministry. It also avoids the possible isolation of francophone officials within the Ministry as well as the impoverishment of programs and services that might result.

However, this makes coordination of French-language services more delicate due to dispersal and complexity. In order to make delivery of French-language services within the Ministry more effective and give the Ministry and the community with instruments for measuring the provision of these services, several problems must be solved.

1.2.1 Contractual Agreements Between the Ministry and Subsidized Agencies

As noted earlier, all Ministry of Skills Development programs are delivered by third parties: primarily CAATs and Youth Employment Counselling Centres and Services mandated by the Ministry.

Each year, these organizations and the Ministry hold negotiations, following which the agencies enter into a contract with the Ministry to deliver the programs for which they receive grants. These agencies delivering Ministry programs will henceforth be called subsidized agencies.

The nature and scope of the contractual agreement between the Ministry and the subsidized agencies remains fairly nebulous, particularly with regard to application of the French Language Services Act. The opinion of Ministry officials is very divided on this point.

Some believe these agencies could not be "designated" under the Act. They argue that even under their contract, the Ministry can only encourage subsidized agencies to provide services in French. Others, however, are convinced that application of the French

Language Services Act becomes a condition for funding for these agencies and must be stipulated in the contract.

The Ministry's implementation plan for French-language services does not deal directly with the issue. We do know the matter concerns the Ministry, since it has sought legal advice on the subject. To the best of our knowledge, no specific action has yet been taken to clarify the contractual links between the Ministry and the subsidized agencies.

Yet the issue is fundamental: does the Ministry not bear responsibility for ensuring that its services delivered by authorized representatives are available in French? If the Ministry cannot rely on these agencies to deliver services in French, we must ask not only who will, but also who will do it effectively.

1.2.2 Ministry Relations with the Franco-Ontarian Community

A Question of Motivation

We believe the Ministry's ability to ensure the provision of services in French depends in large part on the quality of its relations with the community. The Ministry, however, has very few direct contacts with the Franco-Ontarian community.

These contacts are second-hand, since the Ministry's links with the Franco-Ontarian community are established indirectly, almost exclusively through the subsidized agencies. These agencies are essentially unilingual English. Very few are bilingual and fewer still are francophone.

The Ministry itself also has few employees capable of conducting business in both languages, although the situation has improved in recent months.

Our concern is that this distance between the Ministry and the Franco-Ontarian community deprives officials of the motivation needed to implement the French Language Services Act. As long as the community remains an abstract entity in their minds, we fear they will take a negative approach to their "obligation" to establish services.

The comments received from employees of various subsidized agencies on their perceptions of the Ministry's willingness to comply with both the letter and the spirit of the Act seem to confirm this fear. Ministry employees were not found to be unwilling to comply



with the Act, but rather have such a poor knowledge of the Franco-Ontarian community that it is hard to imagine them being able to establish skills training services tailored to the francophone clientele.

Although some encouraging signs of change within the Ministry were noted, particularly the hiring of bilingual staff and the availability of publications in French, the people we spoke to generally remained quite sceptical.

We feel it is vital that ways in which Ministry employees and the community might make contact be identified, so as to guarantee that the Franco-Ontarian community becomes a living, breathing entity.

On this point, we are encouraged by the Ministry's plans to form a committee of experts on francophone affairs. Although we would question the effectiveness of a strictly advisory body, this measure is at least a step in the right direction.

A Question of Effectiveness

In addition to sapping the motivation of Ministry employees, the absence of links with the community threatens to diminish the effectiveness of programs and services. The program creation process outlined below is a good illustration.

1 represents the client;
2, the subsidized agency responsible for delivering program X;
3, the regional officer providing liaison between the subsidized agency and the Ministry;
4, the provincial officer for programs application, required to participate in the review process for existing programs;
5, the provincial officer for policy development and program planning, responsible for reviewing existing programs and developing new ones;
6, the communications section, responsible for announcing new programs;
7, the advertising agency responsible for handling program promotion;
8, the French section of the advertising agency, responsible for the French versions of the promotion;
9, the communications services, responsible for controlling the quality of promotional tools and firms;
10, dissemination of an advertising message aimed at the client to inform him of the creation and availability of a new program.



If the development and promotion of new programs are to be tailored to the Franco-Ontarian community, employees at various stages of the process described above must have fairly close contact with this community, to feel its pulse and be in a position to represent its interests.

We must question how many Ministry employees currently possess sufficient cultural knowledge and sensitivity to drive the program review and creation process, to ensure that these address the needs of Francophones and that communications materials for the community are not only available but also adequate, and also to advise a subsidized agency on the existence of didactic or instructional material in French. And the list goes on.

How and where can this expertise be assured within the Ministry? Should there be more stages, and therefore more people involved in a process that is already highly complex? What methods should be favoured to ensure cooperation and working relationships between the two parties? Such methods are indispensable if the Ministry is to stop translating for Francophones and to start thinking in French instead.

In brief, the Ministry's ability to ensure the provision of French-language services adapted to the community will depend on its willingness to deal with the Franco-Ontarian community as a real, living entity.



2. Proactive Provision of Client Services

A determining factor in the use of French-language services remains the client's ability to realize that such services are available. They must be easily accessible, with a high public profile, and offer a particular benefit or advantage. We have termed this high-profile approach to services "proactive provision". Proactive provision is the opposite of passive provision, which involves waiting for an explicit demand to be voiced before offering a service.

This second section will examine the provision of French-language services to the public: in reception at the offices of subsidized agencies, in program promotion and recruiting, and in the advantages of knowing French in the Ontario labour market. We will attempt to determine to what extent the front-line operations responsible for informing, recruiting, welcoming and orienting the client toward appropriate programs reflect a proactive approach to service.

2.1 Front-line Services

In both the Ministry's regional offices and the offices of subsidized agencies delivering Ministry programs, we identified three components of reception services:

- telephone or personal reception service in both languages;

- atmosphere of the office, whether posters, folders and other information publications on programs are displayed on walls and shelves in both languages;

- the possibility on initial contact of communicating in one's own language with a counsellor or program officer and of filling out the program application form in the language of preference.

In calls to and meetings with subsidized agencies and regional offices of the Ministry in designated areas, we systematically checked their French-language reception capabilities. The results vary widely.

Of the three elements listed above, only the first was virtually always available in French. In almost every case, we were able to speak in French or find someone in fairly short order who



could understand us. This does not mean we were served in French, a much rarer occurrence. Unfortunately, a few cases we had reason to doubt the goodwill of the person from whom we requested service in French.

Too few of the offices we visited projected an atmosphere that reflected their linguistic duality. We usually had the impression we were in an exclusively English office, and we had to look hard to find a French poster or folder somewhere among the mass of visual material displayed on walls and shelves.

Several factors explain this discrepancy between the availability of information materials in French and English. However, since these are produced and distributed by the Ministry, they will be discussed in greater detail in the section on promotion of skills training programs.

The third component of reception involves directing the client to a counsellor. If not already done, it is at this stage that the client's mother tongue or language of preference should be determined. It does not appear to be a common practice to check whether the client is francophone, unless of course he has obvious difficulty speaking English.

While some subsidized agencies long ago adopted the practice, on their own initiative, of systematically determining the language of each client, it appears that since last summer, all agencies are now required to do so. Enrolment forms for Ministry programs apparently have been changed to include identification of the client's mother tongue and, in some cases, the language in which they would like to be served.

We found that the language identification of a client appears to have little impact on the provision of services in French. Instead of providing a reason for ensuring that francophone clients are at least served by bilingual employees, the language identification seems to be viewed as simply another piece of information to be entered in the file. We also found no indication that this language information is compiled by the Ministry and used for analysis.

As a result, many Francophones are served in English in Ontario, and no real attempt is made to direct them toward French-language services.



Should we conclude that it is not the responsibility of reception services to identify francophone clients and channel them toward French-language services? If so, who is to take responsibility for these services, cornerstone of the proactive approach?

2.2 Program Promotion

A second indicator of a proactive approach is the Ministry's own public services encompassing the program information and promotion functions. These functions are carried out primarily through the following operations:

- production and distribution of printed material (posters, folders, other information publications), channelled primarily through subsidized organizations; and

- execution of province-wide promotional campaigns, including the purchase of advertising space in the print and electronic media.

The main method of promotion used by the Ministry to publicize its programs remains the production of large quantities of items such as posters and folders for distribution to subsidized agencies, which use them as tools to organize local or regional information and promotional campaigns on Ministry programs.

As mentioned earlier, we discussed the availability of program information and promotional material with employees of subsidized agencies. Despite considerable improvements, they still encounter problems obtaining quality materials. These problems fall into three categories.

- Delays: until quite recently, this material simply did not exist in French. Several Ministry programs are recent and, according to our information, were launched before French-language information and promotional material was produced. Delays in publication of this material generally extend from three to six months. Apparently the situation has improved greatly since last summer. Material on established programs is now or will soon be available and the time lag between publication of new English material and French material has been gradually narrowed.



- Quality: while material is now produced in proper French (instances were cited where it had to be returned to the Ministry), the linguistic and cultural levels are not necessarily suited to the clientele. Instead, it more closely reflects the level of counsellors working in the various programs than that of the clients it is supposed to reach.

- Distribution: in some areas, particularly Eastern Ontario, the Ministry's logic in distributing material on programs is questionable. Despite letters and telephone calls to clarify the quantity of material to be sent, the problem persists. Agencies have improvised, trading materials with each other to meet their needs.

Province-wide promotional campaigns have been quite rare to date. The Ministry appears to prefer relying on local and regional promotion rather than conducting costly campaigns such as that for the Futures program.

Provincial campaigns in French are criticized for simply copying the English campaign rather than targeting the francophone clientele. While television, radio and the English daily newspapers are the ideal media for reaching Anglophones, Francophones lack a similar network in their language. They are often tuned in to the English media network. It was suggested to us that the Ministry consider placing French advertisements in the English-language media in certain cases.

On several occasions, the staff of subsidized agencies indicated that information booths and promotional tours in parish halls, school boards, Richelieu clubs, businesses, cultural centres, etc. in the community or region are still the most effective network for reaching Francophones. They therefore stressed the importance of ensuring that promotional material produced by the Ministry is adequate and voiced a desire that the Ministry recognize the time required to conduct these tours. Except for programs such as the Ontario Skills Development Offices, it appears that the work of promotional tours is not currently assigned to any employee, and no funding is allotted for this purpose.

To eliminate the gap between Ministry actions and their impact on the community, and to ensure that francophone clients receive information in French, several employees of subsidized agencies emphasized that the Ministry must rethink its promotion initiatives for the francophone clientele. To this end, the Ministry could increase its support of initiatives developed by subsidized agencies, while continuing to improve production and distribution of French-language information and promotional material.



2.3 Client Recruiting

The third area of proactive provision of services is the recruiting of clients to training services. We examined two of the main recruiting methods for Ministry programs:

- information hotlines on Ministry programs; and

- word of mouth.

Our checks of the Ministry's two information hotlines -- Youth and Training -- confirmed that they operate in a fully bilingual manner, and do not appear to penalize callers requesting service in French with unacceptable delays.

However, we did not check what happens when a francophone client speaks English and does not request service in French. Is it assumed the client wants to take a program in English and is he therefore referred to one of the English services in his community?

The question would not arise if all services were equipped to provide service in French. Since this is not the case, we believe the information hotlines should be responsible for identifying francophone clients and directing them toward a program with bilingual or francophone capacity. If they have not already been assigned this responsibility, we believe they should be.

The second and, it seems, the primary recruiting method for Ministry programs is word of mouth, when a client in a program convinces one or more friends of the program's benefits.

If the first client, a Francophone, is not registered in a French or bilingual program, the rule in word-of-mouth recruiting is that all his friends -- francophone as well as anglophone -- will take the same program, in English.

We discovered one very tangible example of the consequences of such a situation. In the Ottawa area, two centres operated by Algonquin College offer the Futures program: one in English only, the other in French. The first centre, in Heron Park, was set up at the start of the Futures program and therefore received start-up funding for equipment and organization; it is now well-established. Although located in a primarily anglophone neighbourhood, it is also very close to high concentrations of Francophones.



The second centre, set up to meet demand for services in French, is more recent. It therefore did not receive start-up funding and still lacks some equipment. Its geographic location is in the heart of a major francophone community, the City of Vanier.

Since this second centre was set up to meet the demand of all Francophones in the region, the first centre sees no need to become bilingual or offer services in French. Yet an estimated 30 to 40 percent of its present clientele is francophone. We were told that if participants request service in French, they can go to Vanier, and are told to do so.

Assuming that these young people are systematically offered a choice between an English program in Heron Park and a French program in Vanier, why do they choose to remain at Heron Park? Several factors may account for this:

- membership in a group -- friends take the program at Heron Park, some are anglophone, others francophone;

- identification with this area of Ottawa rather than the City of Vanier;

- distance -- travel time by bus from their area of the city to Vanier averages one hour, morning and evening.

Word-of-mouth recruiting appears to perpetuate the use of English-language services, once the first francophone client enrols in an English program. Once the pattern is set, no one even thinks to ask whether parallel programs exist in French.

2.4 Is the Ability to Speak French Useful?

A final significant factor reinforces the tendency of Francophones to enter English programs rather than seek service in French: their perception that the ability to speak French is of little value in the Ontario labour market.

Take, for example, the client who enters the Ontario Basic Skills, Trades Updating or Youth Employment Counselling Centre program: he probably has difficulty speaking and writing in French, and is likely no better in English. His primary concern in registering in a skills training service is to acquire the tools he needs to find a job, and preferably as soon as possible, or to upgrade and update his skills to keep up with a changing labour



market. He is not convinced that the ability to speak French is an advantage in the labour market, and in many cases may actually believe the contrary.

Regardless of his level of fluency in English, he will not be inclined to take remedial courses in French, or to take his training program in French because he knows he will also have to take remedial courses in English in order to enter the labour market or continue his training at the college level. He will therefore take what he considers the shortest path to a paycheque, even if he knows it will be much harder to take a program in English.

This twofold perception, that speaking French is not an advantage in the labour market and that English is the language of work in Ontario, is not conveyed by francophone clients alone. Based on our observations, it is rarely questioned by counsellors and officials working in subsidized agencies. In fact, we heard it repeated many times during our survey, usually to justify the lack of skills training services in French. This further reinforces the belief.

However, skills training services teach more than just job skills. In many cases, they include counselling for re-entry of individuals into society and the economy, as well as remedial academic and literacy courses. We were told by several counsellors that to increase the client's chances for success, counselling and instruction should be provided in the client's mother tongue, the one he is most comfortable using and the one that presents the least difficulty.

Furthermore, many businesses, particularly in designated areas, have a large number of francophone workers and customers. Why should these employees not be encouraged to learn the terms of their trade in both English and French? They could then work in either language and provide service in the customer's preferred language.

Some agencies, aware of the reluctance of Francophones to take remedial academic and job training programs in French, of the advantages of being able to work in both languages, and of the difficulties Francophones may encounter while completing a program in English, ensure from the outset that francophone clients are served by a bilingual counsellor and that all instructors are also bilingual. This is the practice for skills training preparatory courses at St. Lawrence College in Cornwall, at the Ontario Skills Development Office and in the Futures program in Timmins, and at the Nipissing District Youth Employment Service in North Bay, to name just a few.



This arrangement offers the benefit of allowing a client who, for whatever reason has chosen English-language services, to change his mind later on or to switch from one language to the other depending on the situation, if he has problems understanding what is being taught, for example, or if he must discuss a very personal situation.

These arrangements transform the concept of a one-time choice of French-language services into an on-going option. They place the client's welfare ahead of language considerations and considerably improve his chances of success.

At present, the passive bilingualism -- if not unilingualism -- of front-line services, rather than countering the attitudes of Francophones by invalidating their perception that French is not "cool" and certainly not useful, simply confirms this attitude and contributes to assimilation.

In addition to disregarding the changing status of French in Ontario and Canada, this approach runs squarely counter to that generally endorsed by the Ministry, which recognizes that its clientele is under-privileged socially and in the job market, and that it must reach out to this group. As a rule, the Ministry bases the existence and use of services on supply, rather than in response to a manifest demand. Why should French-language services be treated any differently?

In conclusion, the proactive provision of French-language services should involve systematic identification of Francophones and their automatic registration in French-language -- or at least bilingual -- programs. Francophone status would then involve more than simply checking a square on a form.



3. The Dilemma Facing Subsidized Agencies

This third section will examine the role of subsidized agencies in providing French-language services. As authorized agents, these agencies are both supported by and accountable to the Ministry.

3.1 Support

We will first examine Ministry support for the agencies. This support is provided in three main areas: administrative documentation; didactic and instructional material; and training for subsidized agency staff. A fourth area will soon be added, the Ontario Institute for Skills Training.

3.1.1 Administrative Documents

At present, directives governing programs, as well as the Administrative Manuals and Counselling Guides produced by the Ministry for each program, are available in English only.

Registration and client documentation forms, of which there are a surprising number and variety, are now becoming available in French.

Although we realize that English remains the language of administration in Ontario and that for all practical purposes, the documents mentioned above may not have to be translated by the Ministry, we do wish to point out the following.

- Employees perform a considerable amount of extra work in retranslating onto English forms the questions asked of and answers given by clients in French. In addition to the heavy cost in time, it must be remembered that the employee is not a specialist in translation and that the information translated may thus be biased.

- A vast amount of translation has already been performed throughout the province by employees and translation services in subsidized agencies to produce registration and customer documentation forms, as well as program guidelines, in French.

- It is very difficult to clearly distinguish between a public document required in dealings with clients, and a strictly administrative document.

Given this, we repeat a suggestion that was made to us many times, that the Ministry's translation and communications services be given the responsibility of assembling all translations already produced, completing them, standardizing the nomenclature and distributing the final product. This task, which is fairly small for the Ministry given the considerable work already completed in the field, would greatly benefit the subsidized agencies.

3.1.2 Didactic and Instructional Material

If there is one problem that plagues officials of subsidized agencies, it is the lack of didactic material in French.

This problem affects all aspects, from the resources needed for individual or group counselling, including material for assessing clients' interests, aptitudes and skills, to remedial science and mathematics courses, and long- or short-term training in a trade.

A major reason for this lack of suitable material in French is that all Ministry of Skills Training programs are developed from English models. Remedial mathematics courses provide a good example. This subject is taught differently in Ontario than in Quebec or even France. Although the actual subject matter covered is quite similar, the order of presentation differs considerably and the emphasis on key elements varies.

Teachers of this course in English have a vast choice: they need only choose one of many totally acceptable and complete textbooks. Those teaching the course in French, however, must draw from a series of textbooks and occasionally even develop some lessons themselves.

This shortage of didactic material is particularly acute in programs developed specifically by the Ministry of Skills Development. The Pre-Employment Preparation component of the Futures program comes to mind; this program combines 16 weeks of remedial academic instruction and computer skills courses with life skills counselling and job search techniques for particularly under-privileged youth.



The difficulty in obtaining suitable didactic material for this program was often cited to explain the lack of pre-employment preparation courses in French or to confirm the additional work required to set up the program. We noted that colleges, which have greater resources, are better able to offer this program than the Youth Employment Counselling Centres.

At present, several French versions of the Pre-Employment Preparation Course have been developed across the province. Since this documentation is neither centralized nor standardized, the wheel is re-invented each time a component of the Pre-Employment Preparation Course is introduced in French in a new location in Ontario.

In 1987, the Ministry of Skills Development decided to assemble all of the didactic material used in the English version of the Pre-Employment Preparation Course, to standardize the content and produce a basic textbook for this program. When can we expect the French version?

A final aspect related to the didactic material concerns the documentation required for teaching trades, whether for short training courses such as on-the-job retraining due to technological change, or more advanced training such as the two- to four-year Apprenticeship program. There are shortages of material at several levels.

In some cases, instructors teaching updating courses in trades such as mechanic, electrician and machinist must wait for an English-French glossary of commonly used terms in these various trades, or prepare one themselves, in order to teach the course in French. These basic tools currently appear to be unavailable in Ontario or, if available, are out of date and not widely distributed.

In other cases, ad hoc training programs created and developed by industries such as General Motors are only available in English in Ontario, although they are generally offered in French in Quebec.

Exchanges with Quebec would therefore appear to be the ideal solution in both these cases. Our survey revealed, however, that the Ministry and some employment counsellors in Ontario Skills Development Offices will need to be encouraged to carry their work beyond the province if we are to ensure for Ontario francophone workers the benefit of skills training in French.

While the shortages of material in the two cases cited above are fairly easily solved, this is certainly not the case for material required in the Apprenticeship program, which encompasses some 66



provincially-regulated trade bodies. In 1988-1989, only one trades course covering trades included in this program will be offered in French in Ontario. It will be given at Algonquin College in Ottawa.

To offer Apprenticeship in French, not only must the necessary instructional material be translated for each of these trades, but the banks of exam questions must also be translated so they can be used to test apprentices' skills and grant them certification.

Since these trades are regulated by the province and governed by a series of specific and precise regulations such as the Ontario Building Code, the translation of this didactic material will not only prove more difficult, demanding and costly, but the opportunities for exchanges with Quebec, for example, will also be greatly restricted.

We questioned employees of the Ministry of Skills Development on the Ministry's responsibility for ensuring that didactic material is available. We were told that the Ministry does not supply didactic material and that this area is the responsibility of the staff of subsidized agencies. There appears to be no recognition of the disparity between availability of English and French material and it would seem there is little inclination to consider corrective measures.

However, staff of subsidized agencies cited the lack of French didactic material as the major obstacle to provision of services in French. This state of affairs was confirmed by the ease with which the Hawkesbury Action-Consultation-Employment Centre offers English-language services to its anglophone minority, since all staff are bilingual and suitable English material is easily available.

Employees of subsidized agencies spoke of the urgency of measures to improve availability of French-language didactic and instructional material. They suggested two corresponding solutions.

The first would have the Ministry grant subsidized agencies more latitude in the application of programs to promote their adaptation to the needs of the francophone clientele and facilitate the recourse to programs and sources developed for francophone groups.

The second would have the Ministry recognize the huge amount of translation and program adaptation work already completed by subsidized agencies, and compile a program-by-program inventory of available resources for the purpose of at least publishing a bibliography or at best producing a reference guide for each major program.



3.1.3 Training for Employees of Subsidized Agencies

Training sessions are organized each year for employees of subsidized agencies. These sessions may last a few hours or several days, and are designed to hone a specific technique or aspect of a skills training program, or simply to promote dialogue between officials responsible for delivering the program in various areas of the province. All of these training sessions are offered in English.

Employees of subsidized agencies do not seek an annual meeting in French for each program or French-language workshops as part of all meetings organized by the Ministry, but they did voice specific needs:

- regular meetings of francophone officials working in a given program to promote an exchange of resources and material in French and consolidation of a support network;

- identification of the specific training needs of employees responsible for French-language programs, and development of training sessions to meet these needs; and

- compilation of a list of resource-persons capable of conducting training workshops in French.

Since training sessions on specific program aspects or techniques are often accompanied by distribution of bibliographies of reference material, it was suggested that these bibliographies contain reference material in French and that a nomenclature of important English and French terms in the field in question also be distributed at the end of these workshops.

In this way, just as they do for English-language services, training sessions would serve to consolidate support networks, hone the skills of officials of French programs and improve their reference libraries and didactic and instructional tools.

3.1.4 Ontario Institute for Skills Training

The primary task of the Ontario Institute for Skills Training, scheduled to open in 1988, will be to list and make available didactic and instructional material as well as practical training material and services, two functions that, as we have just seen, are crucial to the provision of quality skills training services in French.



We feel that the Institute could take the lead in helping French skills training services to make up lost ground. The Institute could be given the following responsibilities:

- compile a list of resources available in French in Ontario;

- support the development and adaptation of didactic material and training tools suited to skills training programs for Francophones; and

- set up training sessions for employees of subsidized agencies.

The potential impact of the Ontario Institute for Skills Training on the quality of French-language skills training services cannot be underestimated.

3.2 Control Mechanisms

The Ministry of Skills Development has established a set of performance standards to measure the effectiveness of subsidized agencies. These standards are applied and verified in two major ways:

- production of periodic reports by subsidized agencies; and

- two reviews per year, conducted in the field by Ministry officials, to examine the agency's records and books.

Many employees of subsidized agencies document the files of their francophone clients in English in order to comply with these reviews, since most Ministry officials are unilingual English and are unable to check records kept in French.

The Ministry has now begun to computerize the management of client files. Several subsidized agencies have already received the necessary equipment and training for this operation. Despite the promised benefits, we find it most unfortunate that the computer system was developed in English only and that no indication was given of availability in French.



However, keeping of records in English for verification purposes is considered a lesser evil than the lack of flexibility in application of performance standards. On several occasions, it was noted that these standards seemed ideal in an urban, anglophone milieu but were hardly applicable or realistic in a rural, ethnic or minority milieu.

For example, how does one account for the additional cost of travelling to Montreal to obtain didactic material in French or, when this material is available locally, for the generally higher price of French books?

In rural areas, which may have very poor public transportation service, as in Eastern Ontario, what allowance is there for the additional costs in time and fuel required of subsidized agency employees who must travel to promote programs and recruit clients and who may have to provide counselling and follow-up in the field rather than at the centre?

Finally, there is the problem of applying standards for counselling or the provision of certain courses, which dictate that some sessions may only be held if there is a minimum number of clients, while others can be offered on an individual basis. How can such standards be applied to the letter in rural areas or to minority groups, that can rarely assemble the number of participants required to justify holding group sessions?

Comments from staff of subsidized agencies and Ministry employees tend to confirm a certain trend toward homogenization, based on the application of two basic principles:

- program viability as defined in dollars per client; and

- mandatory equivalence of costs for French and English services.

To date, while start-up of English services and programs has generally been funded with start-up grants, the introduction of French services has not received such grants, since they are considered a simple extension of existing services and programs. Thus, in addition to being bound by viability criteria based on geographic, social and demographic characteristics that are not applicable, services to francophone clients have not, to the same extent as English programs, received the additional human and financial resources needed to set up solid French-language programs tailored to the francophone community. They have therefore started off at a disadvantage and have remained in this position.



We believe the provision of skills training services in French can only be handled properly if recognition is given at all levels of the particular requirements of the francophone community in Ontario. This recognition should result in a willingness to consolidate the development and adaptation of Ministry programs to this clientele and to apply realistic standards.

There must be correspondence between the Ministry's support of subsidized organizations and the performance expected of them. Neither can exist without the other. It is time the Ministry reviewed the conditions for introducing and operating French-language services to ensure the required performance levels for French-language services are proportional to the support they receive.



4. Results by Program

The goal of this section is to quickly outline for each program the availability of skills training services in French and the major problems affecting their establishment and improvement.

4.1 Youth Employment Counselling Centres and Services

Youth Employment Counselling Centres and Services fill a very important role in the Franco-Ontarian community. Unfortunately, although there are some 60 centres throughout the province, the French-language service network has gaping holes. Too many locations in designated areas are still denied the benefits of such a centre.

The Ministry appears to have taken a laissez-faire attitude to the establishment of new centres, and is content to let francophone groups take the initiative. It also shows little concern for the provision of services in French in bilingual centres, which in some instances is very poor.

Staff of these centres would like to see the Ministry show more sensitivity and flexibility in managing francophone or bilingual centres. They say the Ministry should recognize their special nature and make the necessary accommodations.

4.2 Futures

The network of centres offering the Futures program in French is fairly extensive throughout Ontario. However, some gaps remain, and areas with a large francophone population still lack this service.

The centres that do offer the full range of Futures services in French are generally affiliated with a College of Applied Arts and Technology, and not a Youth Employment Counselling Centre. However, each targets a different clientele, with the Counselling Centres focusing on the least privileged group. Does this mean that the shortage of French-language services has a greater impact on the least privileged francophone clientele or does this group register in programs offered by the Colleges?



We are more disturbed, however, by the unequal quality of service from one centre to the next. The difference can be quite striking even within the same community, with quality ranging from excellent to much worse than parallel services offered in English.

Finally, everyone we met spoke of the difficulty of obtaining didactic material in French. Some of the Futures programs currently available in French exist only because of the dedication of a few individuals. We were constantly reminded of the urgent need to address this problem, particularly as regards material for evaluating clients and that used in the Pre-Employment Preparation course. Given the small number of employees involved and their isolation, this problem appears to be insurmountable without Ministry intervention.

4.3 Special Projects

The Special Projects service is the most bilingual of all Ministry services. The manner of establishment and management of Youth Job Co-ops, in collaboration with Direction Jeunesse, a Franco-Ontarian agency, provides proof that this service makes a clear distinction between its two linguistic clienteles.

The people consulted believe this project is just the first of many and they hope to launch others soon. We found that the bilingual character of this services is fragile as it is based more on the goodwill of incumbent employees than on any formal structure.

4.4 Ontario Basic Skills and Trades Updating

Passage of the French Language Services Act appears to have had no impact on the availability of Basic Skills and Updating services. Introduction of new services does not appear to have accelerated, even though the network is clearly inadequate. To date, the services have been established more through the willingness of a few colleges and particularly a few individuals than through the Ministry's leadership.

Echoing their colleagues in the Futures program, people working in these programs complained of serious shortages of didactic material in French, essentially in the same areas: life skills and material for client evaluation.



Finally, they suggested that the Ministry review its performance standards for these programs and consider adopting standards adapted to French-language services.

4.5 Ontario Skills Development Offices

In March 1988, Ontario Skills Development Offices will complete their first year of operations. It is not surprising, therefore, if they still appear to be in the start-up phase. All are located on CAAT campuses and are managed by the colleges. This structure complicates the introduction of new services in French.

French-language front-line services in these offices are generally quite limited. Despite recent efforts in this area, there are still too few bilingual employment counsellors. There is little promotion of this service with francophone firms and even less promotion of bilingualism in the labour market. The concept of French as a language of service in business seems very limited and few client firms are urged to train staff in French, despite the fact several of these offices are located in areas with a large concentration of francophone employees and clients.

4.6 Apprenticeship

The status of French-language Apprenticeship services can be summed up in a few words: only one course in the entire province, in one of the 66 trades covered by this program, is offered in French. This is particularly surprising since Apprenticeship is a joint program with the federal government.

Beyond the production of promotional material and the presence of bilingual counsellors in a few regional Ministry offices responsible for providing information on this program and handling recruiting, there is nothing in French.

People related how they had attempted in vain to set up French-language Apprenticeship courses in a college. They were defeated, however, by the administrative complexity of this program, a result of the large number of parties involved.

Didactic material and certification exam question banks are not available in French. Unfortunately, this will probably continue to be the case for several years to come.



5. The Community Literacy Program

The Community Literacy program was transferred last December to the Ministry of Skills Development.

In its first year of operation, this program, created in 1986 by the Ministry of Citizenship and Culture, issued total grants of $200,000 to six community literacy groups. In 1987-1988, 21 groups shared $825,000 in grants.

The program's rapid growth reflects the urgency and priority that must be placed on literacy training for Franco-Ontarians, who suffer particularly high rates of illiteracy and insufficient education. The set up of literacy programs and centres for Francophones has been slow, and centres must deal with a lack of resources.

As developed and managed by the Ministry of Citizenship and Culture, this program constitutes an excellent model for creation of a program tailored to the needs of the Franco-Ontarian clientele. We cannot over-emphasize the importance of the Ministry of Skills Development using this model for the establishment of French-language services.

From its creation, well before passage of the French Language Services Act, this program set up a double management structure for literacy services to foster the growth of parallel services adapted to the needs of the respective anglophone and francophone clienteles. Different criteria were defined and applied for administration and evaluation of these services.

The special nature of francophone groups led to the choice of different teaching methods and the establishment of literacy centres with very different operations than those of English centres.

Francophones prefer a more global approach which emphasizes the personal and social potential of the individual. The assumption is that if the individual has failed to acquire basic reading, writing and mathematical skills, it is the traditional social organization that has failed him. His problem is more than a simple lack of academic knowledge, which can be solved with traditional teaching methods. Thus, rather than providing individual literacy sessions with a tutor, preference is given to group sessions. This approach has an impact on the funding and management of centres.



To date, the Ministry of Citizenship has recognized the special cultural and social context of literacy training for Franco-Ontarians. It has fostered the establishment of services tailored to this context and, we believe, has thus improved the chances of success for clients enrolled in this program.

The Community Literacy program has launched a major project to conduct research and produce a series of reference documents on the organization and operation of a francophone community literacy centre. This supporting material will fill some serious shortages of French-language didactic material.

It is our hope the autonomy and flexibility that have characterized the Community Literacy program to date will be recognized and maintained by the Ministry of Skills Development. In addition to this responsibility, the Ministry should ensure that all of the literacy activities of various other provincial ministries meet the requirements of the French Language Services Act.



V RECOMMENDATIONS

Two principles guided the development of recommendations.

The first was our desire to see the Ministry of Skills Development take a proactive approach to the provision of French-language services. We are concerned that if the Ministry does not quickly attain such a level of service in French, the lack of demand for services will continue to be cited as grounds for delaying their introduction.

Promotion of closer relations between the Ministry of Skills Development and the Franco-Ontarian community is therefore essential, in our view, to ensure the community becomes a source of motivation for the Ministry, urging it to take action on the provision of French-language services.

The second principle was a concern for wise use of Ministry resources, since these are limited. We therefore favoured the most realistic and feasible recommendations possible.

With this in mind, we strived to:

- specify the mandate and priorities we believe the Ministry of Skills Development should adopt in serving the Franco-Ontarian community;

- identify the methods that should be introduced to enable the Ministry to effectively achieve its objectives without loss of time and money; and

- define the role of subsidized agencies mandated by the Ministry to deliver services to the community.



1. Guiding Principles

1.1 General Responsibility of Government

1.1.1 Priority of Skills Training

We recommend that the French Language Services Commission maintain the priority it places on skills training as a tool for development of the Franco-Ontarian community.

Skills training is vitally important to many Franco-Ontarians, as demonstrated by recent studies showing an alarming number of illiterates, drop-outs and unskilled workers trapped in jobs with little security.

Yet this field, which is a natural and vital adjunct to formal education services, has received very little attention from the elites and the Franco-Ontarian community. We urge the Commission to continue its remedial efforts in this area.

We believe the Commission is best suited to convey to the proper authorities the importance of skills training and the urgent need to ensure the needs of Franco-Ontarians in this area are addressed.

As part of this study, we have made recommendations not only to the Ministry of Skills Development, which is directly involved in this issue, but also to the Ministry of Colleges and Universities, particularly its task force on designation of colleges, whose decisions will have a major impact on the provision of skills training services. We also suggest that the French Language Services Commission intercede with other ministries, departments and provincial and federal agencies, such as the Council for Franco-Ontarian Education, the Office of Francophone Affairs, the Ministry of Intergovernmental Affairs, and the Commissioner of Official Languages, to solicit their contribution to progress in this area.



1.2 Responsibility of the Ministry of Skills Development

1.2.1 Recognition of the Francophone Clientele as Target Clientele

We recommend that the Ministry of Skills Development make the Franco-Ontarian community a target clientele in all of its programs and activities.

The French Language Services Act notwithstanding, we consider recognition of the fact Ontario's Francophones have special and pressing needs in skills training essential. Just as the government identifies certain groups and develops a specific series of measures designed to remedy their situation and facilitate their re-entry into the mainstream of society, we believe it is urgent that the Franco-Ontarian community be designated one of these target groups.

1.2.2 Type of Involvement in the Franco-Ontarian Community

We recommend that the Ministry of Skills Development favour socio-educational activities in its involvement in the Franco-Ontarian community.

While the importance of the Ministry's economic role and the needs of French-speaking employers must not be overlooked, we see an urgent need to place priority on social recovery and remedial actions focusing on the many drop-outs, unskilled workers and illiterates in francophone Ontario.

This recommendation is based in large part on the small number of francophone employers and firms in Ontario, compared with the ever-increasing number of drop-outs and other casualties.

1.2.3 Cooperation with Other Levels of Government

We recommend that the Ministry of Skills Development undertake negotiations with the federal government and other provinces for the purpose of addressing as quickly and effectively as possible the skills training needs of the Franco-Ontarian community.



The objectives set out in this study may seem ambitious at times, if one considers such factors as the development and translation of didactic material, the introduction of new centres and programs, etc. We believe this task can be made much simpler and less onerous and costly if resources are pooled. We therefore suggest that Ontario seek federal government funding for the translation, research and adjustments required to improve delivery of French-language programs in Ontario, and cooperate with other provinces, particularly Quebec and New Brunswick, to conduct exchanges of material and expertise.

We believe this role is incumbent on the Ministry of Skills Development, with the support of the Ontario Ministry of Intergovernmental Affairs.

1.3 Responsibility of Subsidized Agencies

We recommend that the Policy and Development Division of the Ministry of Skills Development specify, under the terms of the Ministry's contractual agreements with subsidized agencies, the responsibilities of those agencies as agents of the Ministry in the provision of French-language services.

As stated in the preceding chapter, the Ministry of Skills Development provides services to the community through subsidized agencies, primarily Colleges of Applied Arts and Technology and Youth Employment Counselling Centres and Services.

Based on our interpretation of both the letter and the spirit of the French Language Services Act, the Ministry must ensure that the subsidized agencies, as agents of the Ministry responsible for delivering services to the public on its behalf, adopt a proactive approach to the provision of French-language services. To this end, the Ministry must:

- establish procedures to require that French-language services be provided to the public;



- show leadership for subsidized agencies by providing them with the necessary support to create optimum conditions for provision of French-language services; and

- define mechanisms that will enable the Ministry to verify the performance of subsidized agencies in the area of French-language services and take corrective action where necessary.



2. French-Language Services Development Strategy Within the Ministry

2.1 Management Structure

2.1.1 Creation of an In-House Committee

We recommend that a committee be formed of representatives of each service of the Ministry of Skills Development, and that it be assigned the task of coordinating all actions taken by the Ministry to address the objectives of the French Language Services Act.

We also recommend that this committee report to the deputy minister responsible under the French Language Services Act, and that it be coordinated by the French Language Services Coordinator's Office.

This recommendation is intended to provide the Ministry and its employees with means to increase the consistency of activities involving French-language services. The committee should allow the Ministry to maximize the resources assigned to this objective while minimizing the possibility of duplication and unnecessary or irrelevant actions. This task force could also promote the sharing of problems and solutions and pooling of the Ministry's expertise in this field.

2.1.2 Creation of an External Task Force

We recommend that the Policy Access Services of the Ministry of Skills Development, in conjunction with the Ministry's French Language Services Coordinator's Office and the French Language Services Commission set up an ad hoc task force comprised of representatives of the Franco-Ontarian community, to advise the Ministry on the community's needs in skills training services.

In creating this committee, we hope to foster closer relations between the community and Ministry employees, which should help to improve those employees' motivation to provide services in French and at the same time increase the relevance of decisions on services to be provided to the community.



We recommend that this task force be coordinated, in conjunction with the French Language Services Coordinator's Office, by the Policy Access Services of the Ministry's Policy and Development Division, whose specific mandate is to ensure target groups have equal access to Ministry programs and to ensure programs are tailored to their situation.

Although not specified in the recommendation, we strongly suggest that this committee be given a definite mandate and term. The Franco-Ontarian community currently needs remedial measures in the area of skills training. We believe this committee's efforts will be more effective if its mandate and term are limited to the time required to introduce the measures and develop the programs necessary to achieve its goal.

The two preceding recommendations led us to ask whether, to guarantee the provision of quality French-language services in the Ministry, an integrated service structure would be preferable, in which everyone is responsible in principle, or a parallel structure, where responsibility is delegated to clearly identified individuals.

It is not our place to settle this debate. In Chapter 4 we noted the Ministry's choice of an integrated structure and endorsed this choice since it multiplies the resources assigned to French-language services while averting possible isolation of Francophones within the Ministry. However, since this structure does not specifically identify the person or persons responsible for French-language services, it makes coordination of French-language services more delicate due to the resultant dispersal.

Given the short time available and the complexity of the operations to be completed within the Ministry to introduce skills training services in French, we considered it wiser to consolidate the Ministry's integrated structure by the creation of these two committees.

2.1.3 French Language Services Coordinator's Office

We recommend that the French Language Services Coordinator's Office be assigned to the Office of the Deputy Minister responsible under the French Language Services Act.



At present, the French Language Services Coordinator works in the Communications and Marketing Branch. Despite the close cooperation required between these two services, the importance of the French-language services sector and the responsibility of the Minister responsible under the French Language Services Act must be confirmed.

This restructuring is especially vital since the Ministry has chosen an integrated structure for the provision of French-language services. This structure requires the establishment of an effective monitoring system which can only report to the Deputy Minister, supported by the French Language Services Coordinator, his assistant in this matter.

Without this mechanism for ensuring the accountability of each service, we believe it would eventually become necessary to revamp the structure for provision of French-language services at the Ministry and opt for a parallel structure, with a clearly identified mandate and officers.

In addition to its responsibility for monitoring the Ministry's efforts in the area of French-language services, the French Language Services Coordinator's Office could serve as an access mechanism to Ministry services and an authority of recourse for problems affecting the Franco-Ontarian community.

For all of these reasons, we find it both logical and essential that the French Language Services Coordinator's Office report to the political level -- the Deputy Minister's Office -- rather than the program level.

2.2 Management and Control Mechanisms

2.2.1 Creation of a Data Base on the Franco-Ontarian Clientele

We recommend creation of a data base to monitor the progress of the Ministry of Skills Development in providing French-language services, based on clearly defined objectives and a specific, realistic timetable.

The Ministry currently has little information on clients, and even less on francophone clients since, until recently, no one was required to record the mother tongue or language normally used for client's contracting the Ministry's services.

We find it essential to ensure that the Ministry, the Commission and the community be able to accurately measure the progress made by the Ministry. Creation of a data base therefore appears to be an ideal and indispensable means to this end. Suitable human and financial resources should be assigned to creation and maintenance of this data bank. We also recommend that very special attention be paid to definition of its parameters and development of the necessary tools for compiling and analysing the information.

On this point, the Ministry might consider incorporating this data base into its new computerized client file management system now being developed and installed by the Ministry for each major program. Several subsidized agencies have already received the necessary equipment and training to provide computerized management of their files.

2.2.2 Staff Motivation

We recommend that the Office of the French Language Services Coordinator, in conjunction with the Ministry's Communications and Marketing Branch, intensify the internal awareness campaign designed to familiarize Ministry employees with the objectives of the French Language Services Act and the implementation plans adopted by the Ministry as a result of this Act, and to clarify their responsibilities for implementing the Act.

The purpose of this recommendation is simply to ensure that Ministry employees are well informed of their own and the Ministry's responsibility for provision of French-language services.

2.3 Communications Policy

In light of its mandate and expertise, we have chosen to assign the Communications and Marketing Branch responsibility for the Ministry's public image, or the initial stages in contact with the Ministry. We consider these stages crucial to the use by Francophones of the Ministry's French-language services, since these stages help create a decisive impression, on first contact, of the availability of French-language services.



Given the number of reception elements and the complexity of measures to make them bilingual, we find it wise to delegate responsibility for front-line services to a specific branch to ensure improved coordination of efforts in this direction and to avoid possible oversights.

We recommend that the Branch take necessary action to consolidate its contacts with the Franco-Ontarian community.

The Branch must maintain direct, sustained contacts with the community to ensure its initiatives are relevant and help to motivate its own employees and those of the Ministry at large to serve the Franco-Ontarian community.

We recommend that the francophone aspect be incorporated into the various stages of the Branch's planning process.

We would again point out the importance of incorporating the francophone aspect into the conceptualizing process from the outset, to ensure actions are adapted to the community and are not just a translation of questionable value. In light of the central role assigned to the Branch, it is essential that this practice be firmly rooted to ensure the quality and relevance of actions taken and to set an example for other Ministry services.

We recommend that the Branch formalize the mechanisms for simultaneous release of the Ministry's public documents in both languages.

For purposes of this recommendation, public documents include not only advertising and promotional documents, as is currently the case, but also documents used in French by subsidized agencies, such as program guidelines and any other document the agencies require to deal with their clients in French, whether enrolment or client follow-up forms.



We recommend that the Branch be responsible for ensuring that reception services in regional offices of the Ministry of Skills Development are bilingual.

We recommend that the Branch be responsible for ensuring that reception services of subsidized agencies are bilingual.

We wish to reiterate the importance of ensuring that proactive provision of French-language services is offered from the outset, that is in all front-line operations. We believe it is essential that French-language services be given a high public profile. Therefore, for purposes of these two recommendations, front-line services include reception staff and program counsellor, posters and public documents addressed to clients.

For reasons already explained, the second recommendation includes responsibilities covering subsidized agencies, which we consider agents of the Ministry.

To discharge these responsibilities, the Branch should set up the necessary mechanisms, in conjunction with the Ministry's Administrative Services and the Ministry of Government Services.

We recommend that one and, if necessary, several marketing studies be conducted to ensure that the Ministry's promotional activities aimed at the francophone clientele actually target this group.

We recommend that selection methods for advertising agencies be formalized, in conjunction with the Ontario Advertising Contracts Review Board, to assess their knowledge of French-speaking Ontario and their ability to prepare and conduct advertising campaigns in French.

The information material and promotional methods used to publicize various programs are not necessarily suited to the francophone clientele. We believe this situation must be corrected to encourage more Francophones not only to use Ministry programs but also to chose to use them in French. This would be an excellent example of the proactive provision of French-language services.



The responsibilities we have assigned to the Communications and Marketing Branch mesh with our desire to see the Branch provide leadership for the Ministry as a whole. We believe very close links could easily be established between the Branch and the French Language Services Coordinator's Office to support the latter's initiatives.

2.4 Mechanisms for Cooperation

2.4.1 Relations with the Ministry of Colleges and Universities

We recommend that the Ministry of Colleges and Universities give skills training the full attention it deserves in the college designation process.

Many of the comments received in our survey confirm that skills training, despite its growing importance in the programs and budgets of Colleges of Applied Arts and Technology, is still considered a secondary component of the more traditional and formal education provided in colleges.

We believe correction of this perception is long overdue, and the skills training component must be accorded all the importance it deserves in the college designation process.

We therefore are greatly encouraged to learn that the French Language Services Coordinator of the Ministry of Skills Development has been invited to participate in the work of the committee responsible for college designation, and that he also sits as an observer on the Council for Franco-Ontarian Education.

We recommend that the Ministry of Colleges and Universities incorporate its French Programs Service into the process for distributing courses to various Colleges of Applied Arts and Technology, and assign it responsibility for monitoring the impact of course distribution decisions on the provision of college and skills training services in French.

The provision of services in French may be adversely affected by interventions by the Ministry of Colleges and Universities, which is responsible for supervising the distribution of programs to various CAATs. The Ministry was responsible for the decision to



offer the auto mechanics course in Sault Ste. Marie instead of Sudbury, for example. This decision effectively eliminated any possibility of this program being offered in French, first because there are too few Francophones in the Sault Ste. Marie area to justify a parallel program in French and second, because introduction of the program is so costly that even with sufficient demand for a French program in Sudbury, this program could never be offered in two locations in Northern Ontario.

We believe that by involving the French Programs Service in the course distribution process, such planning errors can be avoided.

We recommend that the Office of the Deputy Minister of Skills Development responsible under the French Language Services Act participate in the college designation process to ensure that any decisions made will not restrict the ability of the Ministry of Skills Development to meet the requirements of the French Language Services Act.

Colleges of Applied Arts and Technology are one of the Ministry's preferred vehicles for delivering its services to the public. We question what impact non-designation of a college in a designated area might have on the provision of skills training services in French. Would the college be required to offer skills training services in French even though it is not required to offer college services in French? If so, what support and monitoring mechanisms should be used? If not, what agencies should the Ministry of Skills Development use to deliver these services?

These are fundamental issues. We must ensure the Office of the Deputy Minister of Skills Development participates in the designation process, to ensure the Ministry's concerns are properly represented.

2.4.2 Joint Programs with the Federal Government

We recommend that the Ministry of Skills Development provide leadership for the federal government, to encourage it to properly fulfill its role in the area of skills training services in French.

Although the findings of the recent study by the Association canadienne-française de l'Ontario on the effects of the Canadian Jobs Strategy, introduced in 1985, on the francophone community in Ontario



have not yet been released, we may assume there is ground to be recovered in federal and joint federal-provincial programs for Franco-Ontarians.

Given the scope of joint jurisdiction programs (direct purchases, including the Apprenticeship program, and indirect purchases), and the complementarity that should exist between federal and provincial skills training programs, we believe it is essential that close cooperation be established between the federal department and the provincial ministry.

We would assign the Ministry of Skills Development responsibility for ensuring that the specific needs of the Franco-Ontarian community are taken into account in negotiations with the federal government on skills training programs under federal and joint jurisdiction. We also urge Ontario to seek federal funding for joint projects aimed at the Franco-Ontarian community and to promote sharing of the resources (including didactic material) and expertise of everyone involved in skills training activities. We believe that the Ministry of Skills Development should undertake all necessary actions to ensure that francophones are duly represented on the Community Industrial Training Committees responsible for advising the two levels of government in matters of skills development.

> We recommend that the Ministry of Skills Development seek the cooperation of the Ontario Ministry of Intergovernmental Affairs to place discussion of the findings and recommendations of the Association canadienne-française de l'Ontario's report on francophone participation in the Jobs Strategy of Employment and Immigration Canada in Ontario on the agenda of an upcoming federal-provincial meeting.

While there are many potential areas for Ministry of Skills Development intervention with the federal government, they exceed the terms of reference of this study. However, we cannot over-emphasize the importance of skills training for Ontario francophones and the fact that this issue must receive consistent and sustained attention. The Ministry of Skills Development can and should provide leadership for the federal government in employment and skills training services tailored to Ontario Francophones. We cannot expect any less.

> We recommend that the French Language Services Commission intercede with the Commissioner of Official Languages to urge that it take an interest in this matter.



3. French-Language Services Development Within Ministry Programs

3.1 General Recommendations

Before making specific recommendations for each program, we have assembled four recommendations that not only apply to all Ministry programs, but also take priority to ensure the provision of quality services in French.

3.1.1 Responsibility of Subsidized Agencies

We recommend that each branch and service, under the terms of contractual agreements negotiated by the Ministry with subsidized agencies, specify these agencies' responsibility as agents of the Ministry for providing services in French.

First, we reiterate the responsibility of every service and branch of the Ministry, as part of the integration of French-language services in the Ministry, to see that French-language services are offered proactively by the Ministry and the subsidized agencies, which act as its agents. The various Ministry services and branches will rely on the support of the Policy and Development Division in order to comply with this recommendation.

3.1.2 French-Language Services Network

We recommend that the French-language services network be completed in designated areas.

Although the demand for French-language services in some programs has been clearly established, as for the Futures program in some colleges (Georgian and St. Clair, for example), there are still no such services available. The Youth Employment Services Branch should concern itself with this situation and see that it is corrected.

This recommendation covers not only the creation of services where there are none, but also completion of the range of services offered in other locations.



To facilitate the introduction of new programs and the effective operation of existing programs, the Ministry may have to adapt some funding and operating standards governing its programs. While we are not seeking a series of special standards for French-language services, we do recommend that the Ministry show flexibility and sensitivity in assessing the needs and performance of subsidized agencies.

3.1.3 Didactic Material and Training Needed for Delivering Programs

We recommend that support be given to development and preparation of didactic material in French and skills training of incumbent employees in the various programs.

According to program officials in subsidized agencies, the primary obstacle to provision of services in French remains the lack of and difficulty obtaining adequate didactic material.

While the Ministry of Skills Development has assured us that it does not supply didactic material, we feel that the disparity between the availability of English and French material is such that the Ministry should support the development of didactic material in French.

This disparity is explained in large part by the fact Ministry programs are based on English models. It is therefore not surprising that so many textbooks are available in English and so few in French. This is particularly true of the documents needed for provision of the Pre-Employment Preparation course in the Futures program, including the life skills component.

The training sessions provided by the Ministry for staff of subsidized agencies, to explore and develop the techniques used in Ministry programs, are usually followed up with bibliographies. The books and manuals on these lists are all in English. We therefore recommend that French-language training sessions be held and that all training sessions include the distribution of French bibliographies.

In our research, we identified several priorities for development of didactic material needed in various programs. We suggest that the Ministry recognize and start to work as soon as possible on the following priorities:



- material required for counselling, including the Counselling Guide;

- material required for client evaluation (education, skills, interests);

- material required for offering the Pre-Employment Preparation component of the Futures program in French, particularly life skills sessions;

- material required for life skills sessions in the Ontario Basic Skills program; and

- French-English glossaries of terms specific to various trades.

To avoid duplication and maximize use of resources, we recommend that officials of various programs (youth, skills training, apprenticeship) cooperate where appropriate to develop and exchange complementary didactic material.

It should be emphasized that much of the work of translating and adapting documents to make them available has already been completed by employees of subsidized agencies. We therefore recommend that the Ministry compile an inventory, by program, of the existing documentation, that it complete this collection where necessary, standardize it and publish it, possibly in the form of a basic textbook similar to that to be published soon for the English version of the Pre-Employment Preparation course in the Futures program.

We strongly urge the Ministry to complete this task as quickly as possible, and in so doing, find the means to acknowledge and appreciate the enormous amount of translation and adaptation already completed by employees of subsidized agencies.

3.1.4 Proactive Provision of Services

We recommend that the procedures for making public documents available in French be formalized.

Despite efforts and improvements in this direction in several branches, and in view of the growing responsibility and support of the Communications and Marketing Branch, there is still much to be done before all public documents, such as posters, folders, enrolment



forms and other information and promotional documents related to the various programs are available in both languages.

We cannot over-emphasize the importance of ensuring proactive provision of services, as well as the link between displaying French documents in the various offices delivering Ministry services and Francophones' perception of the availability of services in French.

This recommendation is aimed at ensuring:

- simultaneous publication of the French and English versions of public documents;

- the quality and relevance of the French versions; and

- effective distribution of these documents.

We believe the present mechanisms should further be defined if we are to guarantee the presence of quality publications in French in the various offices delivering Ministry programs. We are counting on the cooperation of the Communications Branch to encourage officials in charge of publications for the various programs to adapt rather than translate the texts, and to ensure that no publication to be translated has been overlooked.

3.2 Youth Employment Services Branch

This Branch was found to have the greatest number of French-language services: more bilingual staff, advertising and publications, and more importantly, fairly continuous contacts with the community.

While this Branch still has some work to do, its efforts to date deserve mention. We believe that if this Branch's initiatives are soundly supported and consolidated, there could be spin-off effects on the general availability of French services in the Ministry.

We recommend that the position of bilingual officer assigned to the Youth Employment Services Branch and included in the implementation plan for French-language services in the Ministry of Skills Development be filled as soon as possible.



The primary role of this officer, who must have a solid knowledge of the Franco-Ontarian community, would be to encourage this branch to continue the work begun in providing French-language services and to orient it away from translation and toward adaptation for program advertising and promotion and in the conceptualizing and management of programs.

3.2.1 Futures and Youth Employment Counselling Centres and Services

These two programs are vital for young Franco-Ontarian drop-outs, illiterates and unskilled workers. It is absolutely essential, in our view, that both programs obtain the necessary didactic and information material in French as soon as possible. We would also point out that it is to a large extent because of the additional work and translation performed by staff of subsidized agencies that some centres are now able to deliver services in French to the Franco-Ontarian community.

We recommend that the work of the Futures francophone committee be given support and assistance.

The June 1987 meeting of Futures program officials responsible for French services was a success. The meeting's goals of sharing experiences, working together and exchanging ideas are just as important today.

Given the fairly small number of officials delivering the Futures program in French, the fact some are isolated, and the need to bring resources available to French-language services up to standard, we strongly suggest that the work of the committee set up after this meeting be supported and that other meetings be held, as needed.



3.2.2 Special Projects

We recommend that the Special Projects Service seek further opportunities for cooperation with francophone groups.

In recent years, in conjunction with Direction Jeunesses, this Service has set up Youth Job Co-ops. Special Projects was responsible for developing the English network, while Direction Jeunesse set up the French network.

This joint venture ended in December 1987, and the partners agreed that it was a success, primarily because it respected the concept of adapting the program and its publications to the respective francophone and non-francophone milieux. In this sense, we believe the project can serve as a model for the Ministry in establishing French-language services.

We strongly urge the Special Projects Service to continue to seek cooperative ventures with the Franco-Ontarian community.

3.2.3 Summer Employment

We support an increase in initiatives to:

- promote this program with francophone firms; and

- promote French as a language of service in the business sector.

This program's advertising and promotion should be adapted to the Franco-Ontarian community.

3.2.4 Youth Venture Capital

To date, this program has shown little sensitivity to the francophone milieu, and lags far behind other programs in the provision of French-language services. It is one of the only programs for youth that focuses on economic objectives. We therefore believe it is essential that the program make up lost ground with the francophone clientele. We urge that wise use be made of the skills of the bilingual officer soon to be hired in this Branch, and we suggest that he launch an intensive campaign to promote this program in the Franco-Ontarian community.



3.3 Training Support Services Branch

Like the Futures and YECCS programs for youth, the programs of the Training Support Services Branch are extremely important to the Franco-Ontarian community. However, we found this Branch rather slow in introducing French-language services.

To speed up the process of addressing the needs of Francophones:

We recommend that the position of bilingual officer assigned to the Training Support Services Branch to be created under the implementation plan for French-language services in the Ministry of Skills Development be staffed as quickly as possible.

This officer should have a solid knowledge of the Franco-Ontarian community and will be responsible for encouraging the Branch to become more sensitive to the needs of Francophones and adapt its programs accordingly.

We believe the bilingual officer's first task should be to oversee the development and preparation of didactic and information material in French, especially since some programs in this Branch are far behind in producing their documents in French.

3.3.1 Ontario Basic Skills and Trades Updating

These two programs should be subject to the same priorities stated in 3.1:

- development of adequate didactic material; and

- establishment of a full range of French-language services in designated areas.

To ensure the widest possible distribution and use of these programs, we suggest that special attention be given to the choice of vehicle for these programs. Whether they are offered through Colleges of Applied Arts and Technology, an Ontario Skills



Development Office, a labour union or a trade association, care must be taken to ensure that these programs are set up where they will have the greatest visibility and accessibility to the Franco-Ontarian community.

We believe that once these two objectives have been achieved, the programs will have a much greater expertise on the Franco-Ontarian community, and will then be in a position to consider further activities.

3.3.2 Training Consulting Service

Of all the services we visited, the Training Consulting Service ranked among those with the greatest need for incentives to provide service in French. We therefore suggest the following priorities.

We recommend that the contractual agreements between Colleges of Applied Arts and Technology (the site of Ontario Skills Development Offices (OSDOs)) and the Ministry of Skills Development should stipulate the following:
- an obligation that OSDOs, as agents of the Ministry, provide services in French;
- an obligation that CAATs hire bilingual counsellors for OSDOs;
- mechanisms to monitor the provision of services in French.

In light of the limited services available in French and the amount of work to be done, we have identified a series of measures for officials of this Ministry Service:

- supervision to ensure that recruiting of bilingual counsellors by Colleges of Applied Arts and Technology for Ontario Skills Development Offices continues and intensifies;

- organization of training sessions in French for bilingual counsellors;

- efforts to alert bilingual counsellors to the fact that the ability to provide service in French can be a definite advantage for any business and incentives to promote French as a language of service in the business sector;



- a coordinated promotional campaign to recruit francophone firms as clients of Ontario Skills Development Offices; and

- encouragement for counsellors to use out-of-province job training programs available in French, when necessary, for client firms.

To guarantee French a central role in the concerns of this Service and to meet demand expressed in the milieu:

We recommend that instruction in French as a second language be recognized as a course in Training Consulting Service programs.

3.4 Apprenticeship Branch

The Apprenticeship program, under joint federal-provincial jurisdiction, is of capital importance to Francophones, since certification in a trade organization is often synonymous with job security and higher earnings. As noted in Chapter 4, we were very surprised to learn that only one course covering one of the 60 or so trades covered by this program was available in French in Ontario. We believe this situation must be corrected without delay.

Officials of this Branch informed us that offering Apprenticeship in French would involve a great deal of work: translation of regulations governing the 66 trade organizations; translation and validation by industry of exam question banks; and validation of all documents to ensure they comply with regulations such as the Ontario Building Code. The total cost of this work is estimated at one million dollars.

We fear that this operation may take considerable time, prove very costly as well as frustrating for Ministry employees, and that the resulting material may be of little use since there are no courses available in French. We believe priority must be placed on availability of the program, and that a few Apprenticeship courses should be introduced without delay in Ontario colleges.



We recommend that a pilot project be launched to offer a few Apprenticeship courses in French in carefully chosen trades and colleges, and that the didactic and instructional material required for these courses be developed accordingly.

This pilot project should be supported by an advertising campaign and measures to confirm its existence.

We recommend that the Ministry's regional offices, which are responsible for informing the community of the availability of Apprenticeship programs, be required to provide the active promotion and recruiting required to carry out the pilot project.

In carrying out this pilot project, we urge the Ministry to make use of existing expertise and resources, in Colleges of Applied Arts and Technology, in the federal government, which finances a major share of the program, and in Quebec and New Brunswick. Although we realize that trades certification falls under provincial jurisdiction, which limits the opportunity for interprovincial exchange, we believe such activities can prove useful since the basic trades are the same.

Using the experience gained from this pilot project, the Ministry of Skills Development should continue to implement Apprenticeship courses in French, carefully selecting the trades and colleges involved.

We recommend that the Branch establish, as soon as possible, a system allowing it to offer certification exams in French for trades included in the Apprenticeship program.

We urge the Ministry of Skills Development, in conjunction with the French Language Services Commission, the Ministry of Intergovernmental Affairs and the Commissioner of Official Languages, to invite the federal government to contribute to the costs of developing and translating the material required for Apprenticeship courses, including exams.



3.5 The Community Literacy Program

The Community Literacy program, recently transferred from the Ministry of Citizenship, constitutes an excellent model for programs tailored to the Franco-Ontarian community.

We believe the degree of flexibility shown in this program while under the Ministry of Citizenship should be maintained: the resulting autonomy and flexibility in the application of standards have enabled the francophone population to be well served.

We strongly urge the Ministry to take advantage of the expertise developed in this program at all levels: on the relevance of activities to the Franco-Ontarian community, on integration into the milieu, on development of a network of contacts, on research and production of didactic material, etc.

We recommend that the French Language Services Commission ensure that the Ministry of Skills Development maintains the integrity of this program as well as the characteristics that have guaranteed its success to date with the francophone population of Ontario.

We also recommend that the Ministry of Skills Development endorse and support the project launched by the Community Literacy program while under the Ministry of Citizenship for preparing reference material on the organization and operation of a francophone community literacy centre.

Finally, we recommend that the Ministry of Skills Development, as ministry responsible for coordinating the literacy activities of various provincial ministries, establish proper methods to ensure that all parties involved in these activities meet the requirements of the French Language Services Act.



3.6 Ontario Institute for Skills Training

We recommend that the French Language Services Commission closely monitor the establishment of the Ontario Institute for Skills Training to ensure there is francophone representation on the board of directors and to ensure its operations are totally bilingual from its founding.

This Institute, which is scheduled to start operations in 1988, will be primarily responsible for compiling an inventory of didactic and instructional material, as well as practical training material and services, and making these available. Both functions are crucial to the provision of services in French.

As a Schedule II Crown corporation, the Institute will be funded entirely by the provincial government. Notwithstanding its administrative structure and in light of its assigned mandate, we believe the Institute should be subject to the provisions of the French Language Services Act.

The presence of Francophones on the board of directors and as employees of the Institute should ensure adoption, from the outset, of the principle of adapting rather than translating training material and tools.

The timing is perfect for creation of the Institute for Skills Training. We believe it enable the French Language Services Commission to assess the Ministry's effectiveness in designing, developing and implementing French-language services and finding innovative solutions to the needs of the Franco-Ontarian community.

Alain Poirier and
denise truax

January 1988



BIBLIOGRAPHY

Association canadienne-française de l'Ontario. Les francophones tels qu'ils sont: regard sur le monde du travail franco-ontarien. René Guindon (ed.), Lucie Emond, Denis LeBrun et al. (researchers). (Ottawa, Second Edition, 1986.)

Association canadienne-française de l'Ontario. La Formation professionnelle à l'intention de la population francophone. René Guindon (research officer). (Ottawa, October 1986.)

Association canadienne-française de l'Ontario. Enquête sur la participation des francophones aux services de formation professionnelle commandités par Emploi et Immigration Canada. Report prepared by René Guindon, research officer, Lucie Emond, researcher. (Ottawa, June 1985.)

Conseil de l'éducation franco-ontarienne. Education et besoins des Franco-Ontariens: le diagnostic d'un système d'éducation. (Toronto, 1987.)

Jacques Grimard and Gaetan Vallières. Travailleurs et gens d'affaires canadiens-français en Ontario. Editions Etudes Vivantes, Collection l'Ontario français (Montreal, 1986).

French Language Services Act, 1986. Statutes of Ontario, 1986, Chapter 45. Explanatory Notes. The Hon. Bernard Grandmaître, Minister responsible for Francophone Affairs. Printed by the Queen's Printer for Ontario with the authorization of the Legislative Assembly.



Ministry of Skills Development

Programs Studied in this Report

Office of the Dep. Min.
G. Carr

- Policy and Development Division — L. Horswill
  - Access Policies Branch — W. Tuohy
  - Policy /Plann. Branch — A. Martin
- Youth Employment Services — W. Wolfson
  - Futures (Col + Com)
  - Youth Employm. Centers (Com)
  - Youth Enterprise
  - Summer Jobs
  - Special Projects (Com)
- Mark. and Communic. Branch — P. Werner
  - French Services Coor. — C. Descelles
- Skills Training Division — J. Rush
  - Training Sup. Serv. Branch — D. Patterson
    - Ont. Basic Skills (Col)
    - Comm. Literacy (Com)
    - Skills Developement Offices (Col)
  - Apprenticeship Branch (Col) — J. Lanthier
- Financ. Services — F. Kidd
- Skills Develop. Corp.

Col: Programs offered through Community Colleges

Com: Programs offered through Community Groups



Programmes du Ministère de la Formation professionnelle dont il est question dans ce rapport

- Bureau de la Sous-ministre — G. Carr
  - Div. des pol. et dévelop. — L. Horswill
    - Serv. des politiques d'accès — W. Tuohy
    - Dir. des pol. et planif. — A. Martin
  - Dir. des serv. d'emploi/jeunes — W. Wolfson
    - L'Avenir (Col + Or)
    - Centres emploi/jeunes. (Or)
    - Entrepr. Jeunesse
    - Emplois d'été
    - Projets spéciaux (Or)
  - Dir. des comm. et commerc. — P. Werner
    - Coor. des Serv. en français — C. Descelles
  - Div. formation profes. — J. Rush
    - Dir. des serv. de soutien — D. Patterson
      - Form. de base (Col)
      - Alphabét. comm. (Or.)
      - Serv. de consult. (Col)
    - Dir. de l'Apprentiss. (Col) — J. Lanthier
  - Services financ. — F. Kidd
  - Soc. de la Form. profes.

Col: programmes diffusés via les Collèges communautaires

Or: programmes diffusés via les organismes communautaires



OUVRAGES CONSULTES

Association canadienne-française de l'Ontario
Les francophones tels qu'ils sont. Regard sur le monde du travail franco-ontarien. René Guindon, directeur, Lucie Emond, Denis LeBrun et al, recherchistes. (Ottawa, 2e édition, 1986)

Association canadienne-francaise de l'Ontario
La Formation professionnelle à l'intention de la population francophone. René Guindon, agent de recherche. (Ottawa, octobre 1986)

Association canadienne-française de l'Ontario
Enquête sur la participation des francophones aux services de formation professionnelle commandités par Emploi et Immigration Canada. Rapport préparé par René Guindon, chargé de recherche, Lucie Emond, recherchiste. (Ottawa, juin 1985)

Conseil de l'éducation franco-ontarienne
Education et besoins des Franco-Ontariens: le diagnostic d'un système d'éducation. (Toronto, 1987)

Jacques Grimard et Gaetan Vallières.
Travailleurs et gens d'affaires canadiens-français en Ontario. Editions Etudes Vivantes, Collection L'Ontario français (Montréal, 1986)

Loi de 1986 sur les services en français. Lois de l'Ontario de 1986. Chapitre 45. Notes explicatives. L'honorable B. Grandmaître, ministre délégué aux Affaires francophones. Imprimé avec l'autorisation de l'Assemblée législative par l'Imprimeur de la Reine pour l'Ontario



3.6 Société pour la formation professionnelle de l'Ontario

Que la Commission des services en français surveille de près la mise sur pied de la Société pour la formation professionnelle de l'Ontario et veille à ce qu'il y ait une représentation des francophones à son conseil d'administration et à ce que son fonctionnement soit intégralement bilingue, dès sa création.

Cette Société, dont le lancement est prévu pour 1988, aura comme mandat principal d'inventorier et de rendre disponibles du matériel didactique et pédagogique ainsi que du matériel et des services de formation pratiques, deux fonctions tout à fait cruciales à la prestation de services en français.

Créée à titre d'organisme de la couronne de catégorie II, cette Société sera entièrement financée par le gouvernement provincial. Nonobstant sa structure administrative, et en fonction du mandat qui lui est confié, nous croyons que cette Société doit être soumise aux dispositions de la Loi sur les services en français.

La présence de francophones, tant au sein du conseil d'administration qu'à titre d'employés de la Société devrait assurer, dès le départ, qu'on y adopte le principe d'adaptation du matériel et des outils de formation plutôt que celui de traduction.

La création de la Société pour la formation professionnelle tombe à point. Nous considérons qu'elle pourra servir de baromètre pour permettre à la Commission des services en français de mesurer l'efficacité du Ministère lorsqu'il s'agit de concevoir, d'élaborer et de mettre en oeuvre des services en français et d'innover dans sa réponse aux besoins de la communauté franco-ontarienne.

Alain Poirier
et denise truax

janvier 1988

3.5 Le programme d'Alphabétisation communautaire

Le programme d'Alphabétisation communautaire, récemment transféré du ministère des Affaires civiques, représente un excellent modèle de programme adapté à la communauté franco-ontarienne.

Nous croyons que le degré de flexibilité dont a bénéficié ce programme alors qu'il était au ministère des Affaires civiques et qui s'est traduit par une certaine autonomie et un assouplissement des normes afin que la population francophone puisse être desservie adéquatement, doit être maintenu.

Nous suggérons donc fortement au Ministère de profiter de l'expertise développée dans le cadre de ce programme, et ce à tous les niveaux: que ce soit face à la pertinence de son action auprès de la communauté franco-ontarienne, de son insertion dans le milieu, du développement d'un réseau de contacts, de la recherche et de la production de matériel didactique, etc.

Nous recommandons donc:

Que la Commission des services en français s'assure que le ministère de la Formation professionnelle conserve au programme d'Alphabétisation communautaire toute l'intégrité et les caractéristiques qui ont assuré son succès jusqu'à ce jour auprès de la population francophone de l'Ontario.

Que le ministère de la Formation professionnelle endosse et encadre le projet entrepris par le programme d'Alphabétisation communautaire alors qu'il était au ministère des Affaires civiques et qui consiste à préparer du matériel sur l'organisation et le fonctionnement d'un centre francophone d'alphabétisation communautaire.

Que le ministère de la Formation professionnelle, à titre de ministère responsable de coordonner les activités d'alphabétisation des divers ministères de la province, se donne les moyens nécessaires pour s'assurer que tous les intervenants dans ce dossier répondent aux exigences de la Loi sur les services en français.

Qu'un projet pilote soit mis sur pied afin d'offrir en français quelques cours d'Apprentissage, dans quelques métiers et collèges judicieusement choisis, et que le matériel didactique et pédagogique requis pour l'enseignement de ces cours soit élaboré en conséquence.

Nous suggérons que ce projet pilote soit appuyé d'une campagne publicitaire et des moyens nécessaires à en confirmer l'existence. A ce sujet, nous recommandons:

Que les bureaux régionaux du Ministère, qui sont chargés de renseigner la communauté quant à la disponibilité des programmes d'Apprentissage, soient tenus d'assurer la promotion et le recrutement actif nécessaires à la réalisation du projet pilote.

Pour la réalisation de ce projet pilote, nous suggérons au Ministère de faire appel à l'expertise et aux ressources existantes, que ce soit au sein des Collèges d'arts appliqués et de technologie, au gouvernement fédéral -- qui finance une partie importante de ce programme --, ainsi qu'au Québec et au Nouveau-Brunswick. Quoique nous soyons conscients que l'accréditation des métiers est un domaine de juridiction provinciale, ce qui limite les possibilités d'échanges interprovinciaux, nous croyons que ceux-ci peuvent être utiles, la base des métiers demeurant la même.

Fort de l'expérience tirée de ce premier projet pilote, nous suggérons que le ministère de la Formation professionnelle poursuive, toujours par une sélection judicieuse de métiers et de collèges, la mise en place de cours d'Apprentissage en français.

Que la Direction mette sur pied, au plus tôt, un système lui permettant d'offrir en français les examens d'accréditation aux corps de métiers compris dans le programme d'Apprentissage.

Nous suggérons au ministère de la Formation professionnelle, en collaboration avec la Commission des services en français, le ministère des Affaires intergouvernementales de l'Ontario et le Commissaire aux langues officielles, d'approcher le gouvernement fédéral afin de l'inciter à contribuer aux coûts de développement et de traduction du matériel nécessaire au programme d'Apprentissage, y compris les examens.

français hors-province et destinés aux entreprises-clients.

Afin d'assurer au français une place centrale dans les préoccupations de ce Service, et afin de répondre à la demande exprimée dans le milieu, nous recommandons:

> Que l'apprentissage du français langue seconde soit accepté comme type de cours offert dans le cadre des programmes du Service de consultation en formation professionnelle.

3.4 Direction de l'Apprentissage

Nous considérons que le programme d'Apprentissage, de juridiction partagée avec le fédéral, est d'une importance capitale pour les francophones, l'accréditation dans un corps de métier étant souvent synonyme de sécurité d'emploi et d'augmentation des revenus. Or, comme nous le mentionnions au chapitre quatre, nous avons été très surpris d'apprendre qu'un seul cours visant l'un des quelque 60 corps de métier compris dans ce programme était offert en français en Ontario. Nous croyons que l'on doit remédier à cette situation dans les plus brefs délais.

Les fonctionnaires de ce Service nous ont indiqué qu'il faudra un immense travail afin de pouvoir offrir l'Apprentissage en français: traduction des règlements qui régissent les 66 corps de métiers; traduction et validation, par l'industrie, des banques de questions d'examen; et validation de ces documents afin d'assurer leur conformité avec des règlements tels que le Code du bâtiment de l'Ontario. Le coût total de ce travail est estimé à 1 million de dollars.

Or, nous nous inquiétons du fait que cet exercice puisse prendre beaucoup de temps, être très dispendieux en plus d'être onéreux et frustrant pour les employés du Ministère, et que le matériel produit soit de très peu d'utilité vu l'absence de cours en français. Nous croyons qu'en ce qui concerne ce programme, la priorité doit être accordée à la disponibilité du programme, c'est-à-dire à la mise sur pied, à court terme, de quelques cours d'Apprentissage dans les collèges de l'Ontario. Nous recommandons donc:

3.3.2 Service de consultation en formation professionnelle

De tous les services que nous avons visités, le Service de consultation en formation professionnelle se classe parmi ceux qui ont grandement besoin d'être encouragés à offrir des services en français. Pour cette raison, nous avons établi comme priorité la recommandation suivante:

Que les ententes contractuelles liant les Collèges d'arts appliqués et de technologie (où sont logés les Bureaux de consultation en formation professionnelle (BCFP)) au ministère de la Formation professionnelle, soient précisées de telle sorte qu'elles englobent:
- l'obligation des BCFP d'offrir, à titre de mandataires du Ministère, des services en français;
- l'obligation des CAAT d'embaucher des conseillers bilingues pour les BCFP;
- des mécanismes de vérification de la prestation des services en français.

Vu la pauvreté des services en français et l'ampleur du travail à accomplir, nous avons identifié un ensemble de mesures à l'intention des responsables de ce Service au sein du Ministère:

- qu'ils veillent à ce que se poursuive et s'intensifie le recrutement par les Collèges d'arts appliqués et de technologie, de conseillers bilingues dans les bureaux de consultation en formation professionnelle;

- qu'ils organisent des séances de formation en français à l'intention des conseillers bilingues;

- qu'ils sensibilisent les conseillers bilingues au fait que la capacité d'offrir des services en français peut représenter un avantage certain pour toute entreprise et qu'ils les incitent à effectuer la promotion du français comme langue de service au sein de l'entreprise;

- qu'ils coordonnent une campagne de promotion visant le recrutement d'entreprises francophones à titre de clients des Bureaux de consultation en formation professionnelle; et

- qu'ils encouragent les conseillers à avoir recours, au besoin, à des programmes de formation en emploi disponibles en



Que le poste d'agent bilingue rattaché à la Direction des services de soutien à la formation qui doit être créé dans le cadre du plan de mise en oeuvre des services en français du ministère de la Formation professionnelle soit comblé dans les plus brefs délais.

Cet agent devra posséder une connaissance solide de la communauté franco-ontarienne et aura pour mandat d'encourager la Direction à se sensibiliser aux besoins des francophones et à adapter ses programmes afin d'y répondre.

Nous suggérons que la première tâche du responsable bilingue soit d'assurer l'élaboration et la préparation de matériel didactique et d'information en français, surtout que certains programmes relevant de cette Direction accusent un sérieux retard dans la production de leurs documents en français.

3.3.1 Formation de base de l'Ontario et Recyclage de la main-d'oeuvre qualifiée

Pour ces deux programmes, nous réitérons deux priorités énoncées à l'article 3.1:

- l'élaboration de matériel didactique adéquat; et

- la mise sur pied d'un réseau complet de services en français dans les régions désignées.

Afin d'assurer une diffusion et une utilisation maximale de ces programmes, nous suggérons qu'une attention toute particulière soit accordée au choix de véhicule pour ces programmes. Qu'ils soient offerts par le biais d'un Collège d'arts appliqués et de technologie, d'un Bureau de consultation en formation professionnelle, d'un syndicat ou d'une association professionnelle, il est important de veiller à ce que ces programmes soient installés là où ils seront les plus visibles et les plus accessibles à la communauté franco-ontarienne.

Nous croyons que lorsque ces programmes auront atteint ces deux objectifs, ils auront une expertise grandement accrue vis-à-vis la communauté franco-ontarienne. Ils pourront alors facilement envisager d'autres actions.

3.2.3 Emplois d'été

Nous suggérons l'accroissement des initiatives suivantes:

- de promotion de ce programme auprès des entreprises francophones; et

- de promotion du français comme langue de service au sein de l'entreprise.

Les moyens publicitaires et promotionnels de ce programme devront être adaptés à la communauté franco-ontarienne.

3.2.4 Entreprise Jeunesse

Ce programme s'est montré peu sensible au milieu francophone jusqu'à maintenant et il accuse un retard, comparativement aux autres, dans la prestation des services en français. Il est l'un des seuls programmes à l'intention des jeunes qui poursuit des objectifs à caractère économique et, à ce titre, il nous apparaît indispensable qu'un rattrapage soit effectué auprès de la clientèle francophone. A cet effet, nous encourageons une affectation judicieuse des compétences de l'agent bilingue qui doit être embauché sous peu, et nous lui suggérons la mise sur pied d'une campagne intensive de promotion de ce programme auprès de la communauté franco-ontarienne.

3.3 Direction des services de soutien à la formation

A l'instar des programmes l'Avenir et de CSCEJ, destinés aux jeunes, les programmes de la Direction des services de soutien à la formation sont d'une grande importance pour la communauté franco-ontarienne. Nous avons cru remarquer, cependant, une certaine lenteur dans la mise en oeuvre des services en français au sein de cette Direction.

Afin d'accélérer le processus de réponse aux besoins des francophones, nous recommandons:

Que le travail du comité francophone du programme l'Avenir soit appuyé et facilité.

Le rencontre de juin 1987 réunissant les responsables du programme l'Avenir a été un succès. Les objectifs de partage, de concertation et d'échange auxquels cette rencontre venait répondre sont encore tout aussi importants aujourd'hui.

Compte tenu du nombre relativement petit de responsables francophones du programme l'Avenir, de l'isolement de certains d'entre eux et de la nécessité d'assurer un rattrapage quant aux ressources dont les services en français disposent, nous suggérons fortement que le travail du comité mis sur pied à la suite de cette rencontre soit appuyé et que d'autres rencontres aient lieu, au besoin.

3.2.2 Projets spéciaux

Que le Service des projets spéciaux cherche à établir d'autres collaborations avec des intervenants francophones.

Depuis quelques années, de concert avec Direction Jeunesse, ce Service oeuvre à la mise sur pied de coopératives jeunesse au travail. Le Service était responsable du développement d'un réseau anglais tandis que Direction Jeunesse voyait à l'établissement du réseau français.

Cette collaboration a pris fin en décembre 1987 et les partenaires s'entendent pour la qualifier de réussite, principalement parce qu'elle respectait la notion d'adaptation du programme et de ses publications aux milieux respectifs. A ce titre, nous considérons qu'elle peut servir de modèle au Ministère dans l'établissement de services en français.

Nous recommandons au Service des projets spéciaux de continuer à solliciter d'autres projets de collaboration avec la communauté franco-ontarienne.

continue avec la communauté.

Sans vouloir suggérer qu'il ne reste à cette Direction aucun progrès à faire, nous tenons cependant à souligner les efforts déployés jusqu'à maintenant. Nous croyons que si les initiatives qui se sont manifestées au sein de la Direction étaient judicieusement appuyées et consolidées, il pourrait y avoir un effet d'entraînement au niveau de l'offre globale des services en français au Ministère. Nous recommandons donc:

> Que le poste d'agent bilingue rattaché à la Direction des services d'emploi à la jeunesse et prévu dans le plan de mise en oeuvre des services en français du ministère de la Formation professionnelle soit comblé dans les plus brefs délais.

Le mandat principal de cet agent, qui devra posséder une connaissance solide de la communauté franco-ontarienne, serait d'encourager la Direction à continuer le travail déjà entamé en matière de services en français et de l'amener à aller plus loin dans le sens de l'adaptation plutôt que de la traduction, non seulement pour ce qui est de la publicité et de la promotion des programmes, mais également aux niveaux de la conceptualisation et de la gestion des programmes.

3.2.1 L'Avenir et les Centres et Services de consultation pour l'embauche des jeunes

Ces deux programmes sont d'une importance capitale pour la communauté de jeunes décrocheurs, analphabètes et travailleurs non-spécialisés franco-ontariens. Il nous semble tout à fait crucial que ces deux programmes bénéficient, dans les plus brefs délais, du matériel didactique et d'information dont ils ont besoin en français. A ce sujet, nous tenons à souligner que c'est en grande partie grâce au travail de suppléance et de traduction effectué par les employés en poste dans les organismes subventionnés que certains centres assurent, à l'heure actuelle, la livraison de services en français à la communauté franco-ontarienne.

3.1.4 L'offre proactive des services

Que soient formalisés les mécanismes par lesquels les documents à caractère public sont rendus disponibles en français.

Malgré les efforts et les améliorations en ce sens au sein de plusieurs directions, et en tenant compte de la responsabilité et de l'appui de plus en plus présent de la Direction des communications et de la commercialisation, il reste énormément de travail à accomplir avant que tous les documents publics tels que les affiches, dépliants, formulaires d'inscription et autres documents d'information et de promotion relatifs aux divers programmes soient disponibles dans les deux langues.

Or, nous ne saurions trop insister sur l'importance d'assurer l'offre proactive, et sur le lien qui existe entre la mise en évidence de documents en français dans les divers bureaux où sont offerts les services du Ministère, et la perception que se font les francophones de la disponibilité des services en français.

Cette recommandation vise donc à assurer:

- la publication simultanée des versions française et anglaise des documents publics;

- la qualité et la pertinence des versions françaises; et

- la distribution efficace de ces documents.

Nous considérons que les mécanismes actuels pourraient être définis davantage en vue de garantir la présence de publications de qualité en français dans les divers bureaux où sont offerts les programmes du Ministère. Nous comptons sur la collaboration de la Direction des communications, qui devra inciter les responsables des publications des divers programmes à adapter plutôt qu'à traduire les textes, et qui devra veiller à ce qu'aucune publication à être traduite n'a été oubliée.

3.2 La Direction des services d'emploi pour les jeunes

C'est au niveau de cette Direction que nous avons constaté la présence la plus appréciable de services en français: davantage de personnel, de publicité et de publications bilingues, et plus important encore, des contacts entretenus de façon plus ou moins

manuels qui y sont suggérés sont tous en anglais. Nous recommandons donc la tenue de séances de formation en français et la distribution de bibliographies en français à l'occasion de toute séance de formation, français comme anglais.

Au cours de notre recherche, nous avons identifié quelques priorités concernant le développement de matériel didactique nécessaire aux divers programmes. Nous suggérons au Ministère de reconnaître ces priorités et d'y travailler au plus tôt. Elles sont:

- le matériel nécessaire au counselling, dont le "Counselling Guide";

- le matériel nécessaire à l'évaluation des clients (scolarité, aptitudes, intérêts...)

- le matériel nécessaire à l'offre en français de la composante "Cours de préparation à l'emploi" (Pre-Employment Preparation) du programme l'Avenir, en particulier pour les séances de dynamiques de vie;

- le matériel nécessaire aux séances de dynamique de vie du programme de Formation de base de l'Ontario; et

- des lexiques français-anglais de termes propres aux divers métiers.

Afin d'éviter les dédoublements et de maximiser l'utilisation des ressources, nous suggérons que les responsables des divers programmes (pour jeunes, de formation professionnelle, l'apprentissage) collaborent, là où il y a lieu, afin d'élaborer et d'échanger du matériel didactique complémentaire.

Nous tenons à souligner qu'une bonne partie du travail de traduction et d'adaptation à effectuer pour que ces documents soient disponibles **a déjà été réalisée** par les employés des organismes subventionnés. Nous suggérons donc au Ministère de faire l'inventaire, par programme, de la documentation existante, de la compléter au besoin, de la normaliser et de la publier, possiblement sous forme d'un manuel de base semblable à celui qui doit paraître sous peu, soit la version anglaise du cours de préparation à l'emploi du programme l'Avenir.

Nous suggérons fortement au Ministère d'accomplir cette tâche dans les plus brefs délais, et que ce faisant, il trouve le moyen de reconnaître l'énorme travail de traduction et d'adaptation déjà accompli par les employés des organismes subventionnés.

Cette recommandation vise non seulement la création de services dans les endroits où ils sont inexistants, mais également à compléter la gamme de services offerts à d'autres endroits.

Afin de faciliter la mise sur pied de nouveaux programmes et l'opération efficace des programmes existants, il est possible que le Ministère ait à adapter certaines des normes de financement et de fonctionnement qui régissent ses programmes. Sans demander l'établissement d'un ensemble de normes spécifiques aux services en français, nous suggérons au Ministère de faire preuve de flexibilité et de sensibilité dans l'évaluation des besoins et du rendement des organismes subventionnés.

3.1.3 Matériel didactique et formation nécessaires à la prestation des programmes

Que l'élaboration et la préparation de matériel didactique en français et la formation professionnelle des employés en poste dans les divers programmes soient appuyés.

Selon les responsables des programmes au sein des organismes subventionnés, le principal handicap à la prestation des services en français demeure l'absence de matériel didactique adéquat et la difficulté de s'en procurer.

Quoique le ministère de la Formation professionnelle nous assure qu'il ne fournit pas de matériel didactique, nous considérons qu'il existe une telle disparité entre la disponibilité de matériel didactique en anglais et en français que le Ministère devrait appuyer l'élaboration et la préparation de matériel didactique en français.

Cette disparité s'explique en grande partie du fait que les programmes du Ministère sont conçus selon des modèles anglais. Il ne faut donc pas se surprendre du grand nombre de manuels disponibles en anglais et de l'absence de matériel en français. C'est le cas, notamment, des documents nécessaires à la prestation du cours de préparation à l'emploi du programme l'Avenir, y compris les composantes de dynamique de vie.

Par ailleurs, les sessions de formation offertes par le Ministère à l'intention des employés des organismes subventionnés et ayant pour but d'explorer et d'approfondir les techniques utilisées dans le cadre des programmes du Ministère sont habituellement complétées par la distribution de bibliographies. Les livres et

3. Développement des services en français à l'intérieur des programmes du Ministère

3.1 Recommandations générales

Avant de passer à des recommandations spécifiques à chaque programme, nous avons regroupé quatre recommandations qui s'appliquent non seulement à tous les programmes du Ministère mais que nous considérons comme étant prioritaires lorsqu'il s'agit d'assurer la prestation de services de qualité en français.

3.1.1 Responsabilité des organismes subventionnés

Que chaque direction et service précise, dans le cadre des ententes contractuelles négociées entre le Ministère et les organismes subventionnés, la responsabilité de ces derniers d'offrir, à titre de mandataires du Ministère, des services en français.

En premier lieu, nous venons réitérer la responsabilité de chaque service et direction du Ministère, en vertu de l'intégration des services en français au Ministère, de voir à ce que les services en français soient offerts proactivement par le Ministère et les organismes subventionnés, qui sont ses mandataires. Les divers services et divisions du Ministère devront compter sur l'appui de la Division des politiques et du développement afin de pouvoir se conformer à cette recommandation.

3.1.2 Réseau des services en français

Que le réseau des services en français soit complété dans les régions désignées.

A l'heure actuelle, alors que la demande de services en français concernant certains programmes a été clairement établie, par exemple, pour le programme l'Avenir dans certains collèges (Georgian et St. Clair, pour ne nommer que ceux-là), le service demeure inexistant. La Direction des services d'emploi à la jeunesse est concernée par cette situation et elle devra voir à y remédier.



Que le ministre de la Formation professionnelle sollicite la collaboration du ministre des Affaires intergouvernementales de l'Ontario afin qu'une discussion des résultats et recommandations du rapport de l'Association canadienne-française de l'Ontario sur la participation des francophones à "La Planification de l'emploi" du ministère de l'Emploi et de l'Immigration du Canada en Ontario soit mise à l'ordre du jour d'une prochaine rencontre fédérale-provinciale.

Les secteurs possibles d'intervention du ministère de la Formation professionnelle auprès du gouvernement fédéral sont nombreux et dépassent le mandat de cette étude. Nous ne pouvons cependant trop insister sur l'importance de la formation professionnelle pour les francophones de la province et sur le fait que cette préoccupation doit être soutenue et suivie. Le ministère de la Formation professionnelle à un rôle de leadership à jouer auprès du gouvernement fédéral en matière de services d'emploi et de formation professionnelle appropriés aux francophones de la province, un rôle dont il ne saurait se désister sous aucun prétexte.

Que la Commission des services en français intervienne auprès du Commissaire aux langues officielles afin d'encourager celui-ci à s'occuper de ce dossier.



2.4.2 Programmes conjoints avec le fédéral

Que le ministère de la Formation professionnelle exerce un leadership auprès du gouvernement fédéral afin de l'inciter à exercer pleinement son rôle en matière de services de formation professionnelle en français.

Quoique les résultats de l'étude effectuée tout récemment par l'Association canadienne-française de l'Ontario concernant les effets de la stratégie fédérale de formation professionnelle, introduite en 1985, sur la population francophone de l'Ontario n'ont pas encore été rendus publics, il nous est permis de présumer d'un besoin de rattrapage quant aux programmes de juridiction fédérale et partagée destinés aux Franco-Ontariens.

Or, vu l'importance des programmes de juridiction partagée (les achats directs dont le programme d'Apprentissage, et les achats indirects), et la nécessaire complémentarité qui doit exister entre les programmes de formation professionnelle relevant respectivement du fédéral et du provincial, il nous apparaît indispensable qu'une collaboration étroite soit établie entre les ministères fédéral et provincial.

C'est au ministère de la Formation professionnelle que nous confions la responsabilité de veiller à ce que les besoins spécifiques de la communauté franco-ontarienne soient pris en compte dans le cadre de négociations avec le gouvernement fédéral sur les programmes de formation professionnelle de juridiction fédérale et partagée. Nous souhaitons également que l'Ontario sollicite l'appui financier du fédéral à des projets conjoints visant la communauté franco-ontarienne et favorise le partage des ressources (dont le matériel didactique), et de l'expertise de chacun dans le dossier de la formation professionnelle. Nous souhaitons aussi que le ministère de la Formation professionnelle entreprenne les actions nécessaires pour assurer que les francophones soient dûment représentés au sein des Comités locaux de formation industrielle, responsables de conseiller les deux paliers de gouvernement en matière de formation professionnelle.

d'une part parce qu'il n'y a pas suffisamment de francophones dans la région de Sault Sainte-Marie pour justifier l'offre d'un programme parallèle en français; d'autre part, parce que la mise sur pied du programme est tellement dispendieuse que même si la demande d'un programme en français à Sudbury est suffisante, il n'est pas question que ce programme soit offert à deux endroits dans le nord de la province.

Nous croyons qu'en impliquant le Service des programmes en français à ce processus de répartition des cours, de telles erreurs de planification pourront être évitées.

> Que le Bureau du sous-ministre de la Formation professionnelle responsable en vertu de la Loi sur les services en français, participe au processus de désignation des collèges afin d'assurer que les décisions qui seront prises ne limiteront pas la capacité du ministère de la Formation professionnelle de répondre aux exigences de la Loi sur les services en français.

Les Collèges d'arts appliqués et de technologie sont un des véhicules privilégiés par le Ministère afin de livrer ses services à la population. Or, nous nous questionnons sur l'impact que pourrait avoir, sur la prestation des services de formation professionnelle en français, la non-désignation d'un collège situé dans une région désignée. Serait-il tenu d'offrir des services de formation professionnelle en français même s'il n'est pas obligé d'offrir des services collégiaux en français? Si oui, quels mécanismes d'encadrement et de vérification devra-t-on envisager? Sinon, à quels organismes le ministère de la Formation professionnelle devra-t-il confier la prestation de ces services?

Ces questions sont fondamentales. Il est plus que temps d'assurer la participation du Bureau du sous-ministre de la Formation professionnelle au processus de désignation afin qu'il représente les préoccupations de son Ministère.

2.4. Mécanismes de collaboration

2.4.1 Relations avec le ministère des Collèges et Universités

Que le ministère des Collèges et Universités accorde à la formation professionnelle toute l'importance qu'elle mérite dans le processus de désignation des collèges.

Plusieurs des propos qui nous ont été tenus au cours de notre enquête confirment que la formation professionnelle, malgré son importance croissante en terme de programmes et de budget au sein des Collèges d'arts appliqués et de technologie, est toujours considérée comme une composante secondaire de l'éducation plus traditionnelle et formelle offerte en milieu collégial.

Nous croyons qu'il est plus que temps de corriger cette perception en accordant au dossier de la formation professionnelle toute l'importance qu'il mérite dans le processus de désignation des collèges.

A cet effet, nous nous réjouissons d'apprendre que le coordonnateur des services en français du ministère de la Formation professionnelle a été invité à participer aux travaux du comité chargé de la désignation des collèges et qu'il siège également à titre d'observateur au Conseil de l'éducation franco-ontarienne.

Que le ministère des Collèges et Universités intègre son Service des programmes en français au processus de répartition des cours entre les divers Collèges d'arts appliqués et de technologie, et lui donne la responsabilité de surveiller l'impact des décisions concernant la répartition des cours sur la prestation de services collégiaux et de formation professionnelle en français.

La prestation des services en français peut être négativement affectée par des interventions de la part du ministère des Collèges et Universités qui est responsable de superviser la répartition des programmes entre les divers Collèges d'arts appliqués et de technologie. C'est au Ministère que nous devons la décision d'offrir le programme de mécanique automobile au collège de Sault Sainte-Marie plutôt qu'à Sudbury, par exemple. Or, cette décision a eu pour effet d'annuler toute possibilité que ce programme soit offert en français,

essentiel de mettre en valeur de façon publique, et ce dans les plus brefs délais, l'offre de services en français. Par accueil, nous entendons la disponibilité de personnel bilingue, y compris un conseiller, ainsi que l'affichage et les documents publics à l'intention des clients.

Pour des raisons que nous avons déjà exprimées, nous avons englobé dans la deuxième recommandation des responsabilités visant les organismes subventionnés, que nous considérons comme mandataires du Ministère.

Afin de s'acquitter de ces responsabilités, la Direction verra à mettre en place les mécanismes requis, en collaboration avec les services administratifs du Ministère et le ministère des Services gouvernementaux.

> Qu'une, et au besoin plusieurs, études de marketing soient effectuées afin d'assurer que les actions de promotion entreprises par le Ministère envers la clientèle francophone soient bien destinées à ce groupe.
>
> En collaboration avec la Commission ontarienne d'examen des contrats de publicité, que soient formalisés les mécanismes de choix des agences de publicité en vue de vérifier leur appréciation de l'Ontario français et leurs compétences quant à préparer et exécuter des campagnes publicitaires en français.

Le matériel d'information et les moyens de promotion utilisés pour faire connaître les divers programmes ne sont pas nécessairement appropriés à la clientèle francophone. Nous croyons qu'il est important de remédier à cette situation afin d'encourager davantage de francophones, non seulement à utiliser les programmes du Ministère, mais à choisir de les utiliser en français. Voilà ce qui serait un excellent exemple de l'offre proactive de services en français.

Les responsabilités que nous avons confiées à la Direction des communications et de la commercialisation vont de pair avec le désir que nous avons de la voir assumer un leadership au niveau de l'ensemble du Ministère. Nous entrevoyons très facilement qu'une collaboration très étroite soit établie entre la Direction et le Bureau du coordonnateur des services en français pour appuyer les initiatives de ce dernier.

ainsi que ceux du Ministère à desservir la communauté franco-ontarienne.

Que la dimension francophone soit intégrée aux diverses étapes du processus de planification de la Direction.

Nous voulons rappeler ici l'importance d'intégrer, dès le départ, la dimension francophone au processus de conceptualisation, de manière à assurer une adaptation des actions à la communauté plutôt qu'une traduction plus ou moins appropriée. Vu le rôle central que nous venons de confier à la Direction, il nous apparaît essentiel que cette pratique y soit solidement ancrée afin d'assurer la qualité et la pertinence des actions qui y sont entreprises et de lui permettre de donner l'exemple aux autres services du Ministère.

Que la Direction formalise les mécanismes par lesquels les documents publics du Ministère sont rendus simultanément disponibles dans les deux langues.

Nous considérons comme documents publics aux fins de cette recommandation non seulement les documents publicitaires et promotionnels, comme c'est le cas présentement, mais également les documents utilisés en français par les organismes subventionnés, tels que les directives gouvernant les programmes ainsi que tout autre document dont ils ont besoin pour traiter avec leurs clients en français, qu'il s'agisse de formulaires d'inscription ou de suivi des clients.

Que la Direction ait la responsabilité que l'accueil dans les bureaux régionaux du ministère de la Formation professionnelle soit bilingue.

Que la Direction ait la responsabilité que l'accueil dans les organismes subventionnés soit bilingue.

Aux fins de ces deux recommandations, nous tenons à réitérer l'importance que nous accordons à l'offre proactive des services en français au niveau des services d'accueil. Nous considérons qu'il est

2.2.2 Motivation du personnel

Que le Bureau du coordonnateur des services en français, de concert avec la Direction des communications et de la commercialisation du Ministère, intensifie la campagne de sensibilisation interne ayant pour but de familiariser les employés du Ministère avec les objectifs de la Loi sur les services en français et les plans d'action adoptés par le Ministère en vertu de cette Loi, et de clarifier leurs responsabilités quant à la mise en oeuvre de cette Loi.

Cette recommandation vise tout simplement à assurer que les employés du Ministère sont bien informés en ce qui a trait à leurs responsabilités et à celles du Ministère en matière de prestation de services en français.

2.3 Politique des communications

En vertu de son mandat et de son expertise, nous avons choisi de confier à la Direction des communications et de la commercialisation la responsabilité de "l'image publique" du Ministère, c'est-à-dire des étapes initiales de prise de contact avec le Ministère. "ous considérons que ces étapes sont cruciales à l'utilisation, par les francophones, des services en français du Ministère, puisque ce sont elles qui contribuent, dès l'accueil, à créer une impression décisive quant à la présence de services en français.

Vu le nombre de moyens d'accueil et la complexité des mesures à prendre afin de les bilinguiser, nous avons cru bon de déléguer la responsabilité des services de première ligne à une direction spécifique afin de favoriser une meilleure coordination des efforts en ce sens et d'éviter les oublis possibles.

Que la Direction prenne les actions qui s'imposent afin de consolider ses contacts avec la communauté franco-ontarienne.

Il est important que la Direction entretienne des contacts directs et soutenus avec la communauté, de manière à s'assurer que ses initiatives soient pertinentes et servent à motiver ses employés,



2.2 Mécanismes de gestion et de contrôle

2.2.1 Création d'une base de données sur la clientèle franco-ontarienne

Qu'une base de données soit créée pour permettre de vérifier, en fonction d'objectifs clairement définis et d'échéanciers précis et réalistes, les progrès du ministère de la Formation professionnelle quant à la prestation de services en français.

A l'heure actuelle, le Ministère dispose de peu d'informations concernant ses clients, et encore moins ses clients francophones puisque, jusqu'à tout récemment, personne n'était tenu de consigner la langue maternelle ou d'usage des clients qui se présentaient aux services du Ministère.

Or, il nous apparaît essentiel de voir à ce que le Ministère, la Commission et la communauté puissent mesurer avec précision les progrès accomplis par le Ministère. En ce sens, la création d'une base de données nous apparaît être un moyen privilégié et indispensable. Des ressources humaines et financières appropriées devront être affectées à sa création et à son maintien. Nous suggérons également qu'une attention toute particulière soit portée à la définition de ses paramètres ainsi qu'à la mise en place des outils nécessaires à la cueillette et à l'analyse de l'information.

Le Ministère pourra envisager de greffer cette base de données au système informatisé de gestion des dossiers des clients, qui est présentement en voie de création et d'installation par le Ministère pour chacun de ses principaux programmes. Plusieurs des organismes subventionnés ont déjà reçu les équipements et la formation nécessaires pour assurer la gestion informatisée de leurs dossiers.



2.1.3 Bureau du coordonnateur des services en français

Que le Bureau du coordonnateur des services en français soit rattaché au Bureau du sous-ministre responsable en vertu de la Loi sur les services en français.

A l'heure actuelle, le coordonnateur des services en français travaille au sein de la Direction des communications et de la commercialisation. Or, malgré l'étroite collaboration nécessaire entre ces deux services, il est essentiel de confirmer l'importance du dossier des services en français ainsi que la responsabilité du sous-ministre en vertu de la Loi sur les services en français.

Cette restructuration est d'autant plus essentielle que le Ministère a choisi une structure intégrée de prestation des services en français. Cette structure nécessite la mise en place d'un système efficace de vérification qui ne peut relever que du sous-ministre, appuyé du coordonnateur des services en français, son adjoint en la matière.

Sans ce mécanisme de vérification de l'imputabilité de chaque service, nous croyons qu'il sera éventuellement nécessaire de repenser la structure de prestation des services en français au Ministère et de choisir une structure parallèle, dont le mandat et les responsables seraient clairement identifiés.

En plus d'être responsable de la vérification des efforts déployés par le Ministère en matière de services en français, le Bureau du coordonnateur des services en français pourrait être, pour la communauté franco-ontarienne, un mécanisme d'accès aux services du Ministère et une instance de recours en cas de problèmes.

Pour toutes ces raisons, il nous semble tout à fait logique et essentiel de rattacher le Bureau du coordonnateur des services en français à l'appareil politique, soit le Bureau du sous-ministre, plutôt qu'aux programmes.

Par la création de ce comité, nous visons un rapprochement entre la communauté et les employés du Ministère, ce qui devrait contribuer à améliorer la motivation de ces derniers quant à la prestation des services en français et, parallèlement, augmenter la pertinence des décisions concernant les services à offrir à la communauté.

Nous suggérons que ce groupe de travail soit coordonné, en collaboration avec le Bureau du coordonnateur des services en français, par le Service des politiques d'accès de la Division des politiques et du développement du Ministère, dont le mandat est justement d'assurer aux groupes cibles l'égalité d'accès aux programmes du Ministère et de veiller à ce que les programmes soient adaptés à leur réalité.

Quoique nous ne l'ayons pas précisé dans la recommandation, nous suggérons fortement que ce comité ait un mandat et une durée déterminés. Nous considérons qu'à l'heure actuelle, la communauté franco-ontarienne doit bénéficier de mesures de rattrapage en matière de formation professionnelle. Or, nous croyons que les travaux du comité seront davantage efficaces si son mandat et son terme devaient se limiter à la période requise pour mettre en place les mesures et élaborer les programmes nécessaires à ce rattrapage.

Les deux recommandations précédentes nous ont amené à questionner s'il était préférable, afin de garantir la prestation de services de qualité en français au Ministère, de privilégier une structure intégrée de services où tout le monde est responsable en principe, ou au contraire, une structure parallèle, où la responsabilité est plutôt déléguée à des individus clairement identifiés.

Il ne nous appartient pas de trancher ce débat. Au chapitre quatre, nous avons fait état du choix du Ministère, à savoir l'intégration, et nous avons endossé ce choix qui nous apparaît judicieux puisqu'il multiplie les ressources affectées aux services en français tout en empêchant l'isolement possible des francophones au sein du Ministère. Dans la mesure où cette structure n'identifie pas de façon précise le ou les responsables des services en français, elle rend la coordination de ces services plus délicate parce que plus diffuse.

Compte tenu du peu de temps alloué et de la complexité des opérations à accomplir au sein du Ministère pour mettre en place des services de formation professionnelle en français, nous avons cru bon de consolider la structure intégrée du Ministère par la formation de ces deux comités.

2. Stratégie d'élaboration des services en français au sein du ministère

2.1 Structure de gestion

2.1.1 Formation d'un comité interne

Qu'un comité formé de représentants de chacun des services du ministère de la Formation professionnelle soit mis sur pied, et que son mandat soit de coordonner l'ensemble des actions entreprises par le Ministère en vue de répondre aux objectifs de la Loi sur les services en français;
Que ce comité relève du sous-ministre responsable en vertu de la Loi sur les services en français, et qu'il soit coordonné par le Bureau du coordonnateur des services en français.

Cette recommandation vise à donner au Ministère et à ses employés un moyen d'augmenter la cohérence des actions entreprises en matière de services en français. Le comité devrait permettre au Ministère de maximiser les ressources affectées à cet objectif en minimisant les possibilités de dédoublement et d'actions inutiles ou non pertinentes. De plus, ce groupe de travail pourrait favoriser la mise en commun de problèmes et de solutions ainsi que le partage de l'expertise du Ministère dans ce domaine.

2.1.2 Formation d'un groupe de travail externe

Que le Service des politiques d'accès du ministère de la Formation professionnelle, en collaboration avec le Bureau du coordonnateur des services en français du Ministère et la Commission des services en français, mette sur pied un groupe de travail ad hoc formé de représentants de la communauté franco-ontarienne et chargé de conseiller le Ministère quant aux besoins de la communauté en matière de services de formation professionnelle.

D'après notre interprétation de la lettre comme de l'esprit de la Loi sur les services en français, le Ministère doit veiller à ce que les organismes subventionnés, à titre de mandataires du Ministère chargés de livrer en son nom des services à la population, adoptent une attitude proactive quant à la prestation de services en français. Pour ce faire, le Ministère doit:

- se donner les moyens d'exiger que les services en français soient offerts à la population;

- exercer un leadership auprès des organismes subventionnés en leur offrant l'encadrement et le support nécessaires afin qu'ils bénéficient de conditions optimales à la prestation des services en français; et

- préciser les mécanismes qui lui permettront de vérifier la performance des organismes subventionnés en matière de services en français et d'apporter, au besoin, les correctifs qui s'imposent.

1.2.3 Coopération avec les autres paliers de gouvernement

Que le ministre de la Formation professionnelle entame des négociations avec le gouvernement fédéral et les autres provinces dans le but de répondre le plus rapidement et le plus efficacement possible aux besoins de la communauté franco-ontarienne en matière de formation professionnelle.

Les objectifs énoncés dans cette étude peuvent parfois sembler ambitieux si l'on pense, entre autres, au développement et à la traduction de matériel didactique, à la mise sur pied de nouveaux centres et programmes, etc. Nous considérons que cette tâche peut être grandement simplifiée et rendue moins onéreuse et coûteuse si une mise en commun des ressources de chacun est effectuée. Nous suggérons donc que l'Ontario sollicite la participation financière du gouvernement fédéral à la traduction, à la recherche et à l'adaptation requises pour améliorer la livraison des programmes en français en Ontario, et collabore avec d'autres provinces, notamment le Québec et le Nouveau-Brunswick, en vue d'effectuer des échanges de matériel et d'expertise.

Nous considérons que ce rôle revient au ministre de la Formation professionnelle, appuyé du ministre des Affaires intergouvernementales de l'Ontario.

1.3 Responsabilité des organismes subventionnés

Que la Division des politiques et du développement du ministère de la Formation professionnelle précise, dans le cadre des ententes contractuelles qui lient le Ministère aux organismes subventionnés, la responsabilité de ces derniers, à titre de mandataires du Ministère, d'offrir des services en français.

Tel qu'indiqué au chapitre précédent, le ministère de la Formation professionnelle offre des services à la communauté par le biais des organismes subventionnés, c'est-à-dire principalement les Collèges d'arts appliqués et de technologie et les Centres et Services de consultation pour l'embauche des jeunes.



1.2 Responsabilité du ministère de la Formation professionnelle

1.2.1 Reconnaissance de la clientèle francophone comme clientèle cible

Que le ministère de la Formation professionnelle fasse de la communauté franco-ontarienne une clientèle cible dans tous ses programmes et actions.

Nonobstant la Loi sur les services en français, nous considérons qu'il est essentiel de reconnaître que les francophones de l'Ontario ont des besoins particuliers et pressants en matière de formation professionnelle. Au même titre que le gouvernement identifie certains groupes et élabore à leur intention un ensemble de mesures destinées à favoriser leur rattrapage et leur réinsertion sociale, nous croyons qu'il est urgent de considérer la communauté franco-ontarienne comme l'un de ces groupes cibles.

1.2.2 Type d'intervention auprès de la communauté franco-ontarienne

Que le ministère de la Formation professionnelle privilégie des actions à caractère socio-éducatif dans son intervention auprès de la communauté franco-ontarienne.

Sans vouloir négliger l'importance du rôle économique du Ministère, ni les besoins des employeurs de langue française, il nous est apparu plus urgent d'accorder la priorité aux actions de récupération sociale et de rattrapage destinées aux nombreux décrocheurs, travailleurs non-spécialisés, analphabètes, etc. que compte l'Ontario français.

Ce choix est motivé en grande partie par le nombre peu élevé d'employeurs et d'entreprises francophones en Ontario, en regard du nombre toujours croissant de décrocheurs et de laissés-pour-compte.



1. Principes directeurs

1.1 Responsabilité générale du gouvernement

1.1.1 Priorité de la formation professionnelle

Que la Commission des services en français maintienne la priorité qu'elle accorde à la formation professionnelle comme outil de développement de la communauté franco-ontarienne.

La formation professionnelle est d'une grande importance pour de nombreux Franco-Ontariens, tels que l'ont démontrée des études récentes qui font état du nombre alarmant d'analphabètes, de décrocheurs, de travailleurs non-spécialisés pris dans des emplois offrant peu de sécurité.

Pourtant, ce domaine qui est un complément naturel et vital aux services formels d'éducation, a très peu retenu l'attention des élites et de la communauté franco-ontariennes. Nous souhaitons donc que la Commission poursuive son rôle de suppléance dans ce secteur.

Nous considérons qu'elle est la mieux placée pour véhiculer l'importance de la formation professionnelle et l'urgence d'assurer une réponse aux besoins des Franco-Ontariens dans ce domaine auprès des diverses instances.

Dans le cadre de cette étude, nous avons choisi d'adresser des recommandations, non seulement au ministère de la Formation professionnelle qui est directement concerné par ce dossier, mais également au ministère des Collèges et Universités, notamment à son groupe de travail sur la désignation des collèges dont les décisions auront un impact important sur la prestation des services de formation professionnelle. Par ailleurs, nous suggérons à la Commission des services en français d'intervenir auprès d'autres ministères et agences des gouvernements provincial et fédéral, tels que le Conseil de l'éducation franco-ontarienne, l'Office des affaires francophones, le ministère des Affaires intergouvernementales et le Commissaire aux langues officielles afin de les inviter à contribuer à l'avancement de ce dossier.



V RECOMMANDATIONS

Deux principes ont guidé l'élaboration des recommandations:

Il s'agit, en premier lieu, de notre désir de voir le ministère de la Formation professionnelle adopter une attitude proactive en matière de prestation des services en français. Nous craignons que si le Ministère n'atteint pas rapidement un tel niveau de prestation des services en français, on continuera d'invoquer l'absence de demande de tels services afin de ralentir leur mise en place.

Il nous apparaît donc indispensable de favoriser un rapprochement entre le ministère de la Formation professionnelle et la communauté franco-ontarienne afin que celle-ci devienne une source de motivation pour le Ministère, l'incitant à agir quant à la prestation des services en français.

En deuxième lieu, nous avons été guidés par le souci que les ressources du Ministère soient bien utilisées, en tenant compte du fait que celles-ci sont limitées. Nous avons donc privilégié des recommandations aussi réalistes et réalisables que possible.

Dans cette perspective, nous nous sommes efforcés:

- de préciser le mandat ainsi que les priorités que nous souhaiterions voir adopter par le ministère de la Formation professionnelle en matière de services à offrir à la communauté franco-ontarienne;

- d'identifier les moyens qui devront être mis en place afin de permettre au Ministère d'atteindre ses objectifs efficacement, sans perte de temps et d'argent; et

- de préciser le rôle des organismes subventionnés, mandatés par le Ministère pour offrir ses services à la communauté.



séances d'alphabétisation individuelles avec un tuteur, on privilégie la tenue de séances de groupe. Cette approche a des conséquences sur le financement et la gestion des centres.

Jusqu'à présent, le ministère des Affaires civiques a reconnu le contexte culturel et social particulier à l'alphabétisation des Franco-Ontariens; il a favorisé la mise sur pied de services qui y soient adaptés. Nous sommes d'avis que, ce faisant, il a amélioré les chances de succès des clients inscrits à ce programme.

Le programme d'Alphabétisation communautaire a entrepris un important projet de recherche et de production d'une série de cahiers sur l'organisation et le fonctionnement d'un centre francophone d'alphabétisation communautaire. Ce matériel d'encadrement viendra combler certaines des lacunes importantes de matériel didactique en français.

Nous souhaitons que l'autonomie et la flexibilité dont a bénéficié le programme d'Alphabétisation communautaire jusqu'à présent soient reconnues et maintenues par le ministère de la Formation professionnelle. En plus de cette responsabilité, le Ministère devra s'assurer que toutes les activités d'alphabétisation des divers ministères de la province répondent aux exigences de la Loi sur les services en français.



5. Le programme d'Alphabétisation communautaire

Le programme d'Alphabétisation communautaire a été transféré au ministère de la Formation professionnelle au mois de décembre dernier.

Crée en 1986 au ministère des Affaires civiques et culturelles, le programme accordait, au cours de sa première année d'exploitation, un appui financier totalisant environ 200 000 $ à 6 groupes d'alphabétisation communautaire; l'année suivante, en 1987-88, 21 groupes se partagaient 825 000 $ de subventions.

La croissance rapide du programme reflète l'urgence et la priorité qui doivent être accordées à l'alphabétisation des Franco-Ontariens, le taux d'analphabétisme et la sous-scolarisation étant particulièrement élevés chez ceux-ci. Or, les francophones accusent un sérieux retard dans la mise sur pied de programmes et de centres d'alphabétisation et ils doivent compter avec une pénurie de ressources.

Ce programme, tel qu'il a été développé et géré par le ministère des Affaires civiques et culturelles, constitue un excellent modèle de création d'un programme approprié aux besoins de la clientèle franco-ontarienne. Nous ne saurions trop suggérer au ministère de la Formation professionnelle de s'en inspirer dans la mise sur pied de services en français.

Dès la création de ce programme, bien avant l'adoption de la Loi sur les services en français, une double structure de gestion des services d'alphabétisation était mise en place afin de permettre la croissance de services parallèles adaptés aux besoins des clientèles respectives anglophone et francophone. Des critères différents étaient définis et appliqués aux fins d'administration et d'évaluation de ces services.

Les particularités des groupes francophones se traduisent par l'adoption de modèles d'enseignement différents et l'établissement de centres d'alphabétisation ayant un fonctionnement bien distinct de celui des centres anglophones d'alphabétisation.

Les francophones privilégient une approche globale, qui s'appuie sur une valorisation de l'individu et de son potentiel personnel et social. On considère que si l'individu n'a pas réussi à se donner les outils de base en lecture, en écriture et en calcul, c'est que l'organisation sociale traditionnnelle lui a fait défaut. Sa situation ne saurait donc se résumer à un manque de savoir à caractère académique, qui peut être réglé par des moyens d'enseignement traditionnels. Plutôt, donc, que de lui offrir des



l'Apprentissage est un programme de juridiction partagée avec le gouvernement fédéral.

Au-delà de la production de matériel de promotion et de la présence de conseillers bilingues dans quelques-uns des bureaux régionaux du Ministère chargés de dispenser de l'information sur ce programme et d'y assurer le recrutement, il n'existe rien.

Certaines personnes nous ont raconté comment elles ont essayé, mais en vain, de mettre sur pied des cours d'Apprentissage en français dans un collège. La complexité administrative de ce programme, due au grand nombre d'intervenants impliqués dans ce dossier, a cependant eu raison d'eux.

Le matériel didactique, tout comme les banques de questions des examens d'accréditation ne sont pas disponibles en français. Nous croyons, malheureusement, qu'il en sera ainsi pour encore quelques années.

pas s'accélérer, alors que le réseau est nettement insuffisant. Jusqu'à présent, la mise sur pied des services a d'ailleurs reposé davantage sur la volonté de quelques collèges et surtout de certains individus, que sur le leadership du Ministère.

Tout comme leurs collègues du programme l'Avenir, les personnes qui travaillent à ces programmes nous ont fait part de sérieuses pénuries de matériel didactique en français, et sensiblement dans des domaines similaires: dynamique de vie, matériel d'évaluation des clients.

Finalement, ces personnes souhaitent que le Ministère révise les normes de rendement qu'il applique à ces programmes et considère l'adoption de normes adaptées aux services en français.

4.5 Les Bureaux de consultation en formation professionnelle

Les Bureaux de consultation en formation professionnelle terminent, en mars 1988, leur première année d'exploitation et semblent, en conséquence, être encore à l'étape de mise sur pied. Ils sont situés exclusivement au sein des Collèges d'arts appliqués et de technologie et ils sont gérés par eux. Cette structure complique la mise en place de nouveaux services en français.

De façon générale, l'accueil en français dans ces Bureaux est assez limité. Malgré de récents efforts à ce niveau, le nombre de conseillers bilingues à l'emploi des Bureaux reste insuffisant. On semble faire assez peu de promotion de ce service auprès des entreprises francophones, et encore moins la promotion du bilinguisme sur le marché du travail. La notion du français en tant que langue de service dans les entreprises semble assez peu répandue et on incite peu les entreprises-clients à former leur personnel en français.

Pourtant, plusieurs de ces Bureaux sont situés dans des régions à forte concentration de francophones, employés et clients.

4.6 L'Apprentissage

Le bilan des services d'Apprentissage en français peut se résumer en quelques mots: seulement un cours visant l'un des quelque 66 corps de métier compris dans ce programme est offert en français dans tout l'Ontario. Ce fait est d'autant plus surprenant que

la pénurie de services en français touche davantage la clientèle francophone la plus défavorisée? Ou bien que celle-ci se retrouve dans les programmes offerts par les Collèges?

Le problème qui a davantage retenu notre attention, c'est celui de la qualité inégale des services offerts d'un centre à l'autre. Les écarts peuvent être assez remarquables dans une même localité, passant de services d'excellente qualité à des services de qualité très inférieure à ceux offerts en anglais.

Finalement, toutes les personnes que nous avons rencontrées nous ont fait part des difficultés qu'elles ont d'obtenir du matériel didactique en français. Si certains des programmes l'Avenir sont présentement disponibles en français, c'est bien grâce à l'acharnement de quelques individus. On n'a donc pas cessé de nous souligner l'urgence avec laquelle il faudrait s'occuper de ce problème, en particulier en ce qui à trait au matériel d'évaluation des clients et celui nécessaire à la composante du cours de préparation à l'emploi. En raison du petit nombre d'employés et de leur isolement, ce problème semble assez insurmontable sans l'intervention du Ministère.

4.3 Les Projets spéciaux

Le Service des projets spéciaux est le plus bilingue des services du Ministère. La mise sur pied des Coopératives jeunesse au travail, menée en collaboration avec Direction Jeunesse, un organisme franco-ontarien, constitue la preuve que ce Service "distingue" ses deux clientèles linguistiques.

Les personnes que nous avons consultées considèrent que ce projet n'est qu'une première et ils souhaiteraient en entreprendre d'autres bientôt. Nous avons constaté que la capacité bilingue de ce service reste fragile et dépend davantage de la volonté des employés en poste que d'une structure formelle.

4.4 Formation de base de l'Ontario et Recyclage de la main-d'oeuvre qualifiée

L'adoption de la Loi sur les services en français ne semble pas avoir eu d'impact sur la disponibilité des services de Formation de base et de Recyclage. La mise en place de nouveaux services ne semble



4. Bilan des programmes

La présente section a pour but de dresser, par programme, un rapide bilan de la disponibilité des services de formation professionnelle en français ainsi que des principaux problèmes qui nuisent à leur mise sur pied et à leur amélioration.

4.1 Centres et Services de consultation pour l'embauche des jeunes

Les Centres et Services de consultation pour l'embauche des jeunes remplissent un rôle très important au sein de la communauté franco-ontarienne. Malheureusement, malgré qu'il y ait quelque 60 centres répartis à travers l'Ontario, le réseau des services en français est loin d'être complet. Trop d'endroits dans les régions désignées sont encore privés des avantages d'un tel centre.

Le Ministère semble avoir adopté une attitude de laisser-faire quant à la mise sur pied de nouveaux centres, se contentant d'en laisser l'initiative aux groupes francophones. Par ailleurs, il ne semble pas se préoccuper de la prestation des services en français, parfois assez faible dans les centres bilingues.

Les employés des centres nous ont indiqué qu'ils souhaiteraient que le Ministère démontre davantage de sensibilité et de flexibilité dans la gestion des centres francophones ou bilingues. On souhaite que le Ministère reconnaisse leur spécificité et fasse les accommodements qui s'imposent.

4.2 L'Avenir

Le réseau des centres offrant le programme l'Avenir en français est assez étendu à travers la province. Ce réseau doit toutefois être complété, certaines régions à forte densité francophone ne bénéficiant pas encore de ce service.

Par ailleurs, les centres qui offrent la gamme complète des services du programme l'Avenir en français sont en général affiliés à un Collège d'arts appliqués et de technologie et non pas à un Centre de consultation pour l'embauche des jeunes. Or, chacun d'eux vise une clientèle différente, les Centres de consultation s'adressant à la clientèle qui est la plus désavantagée. Devons-nous en conclure que

Jusqu'à présent, alors que la mise sur pied de services et programmes en anglais a généralement été accompagnée de l'octroi de fonds de démarrage, la mise en oeuvre des services en français n'a pas bénéficié de pareil octroi, celle-ci étant considérée comme une simple extension des services et programmes existants. En conséquence, en plus d'être liés à des critères de rentabilité établis en fonction de caractéristiques géographiques, sociales et démographiques qui ne peuvent s'appliquer, les services à la clientèle francophone n'ont pas bénéficié des ressources humaines et financières additionnelles nécessaires à l'établissement de programmes en français, solides et adaptés à la communauté francophone, au même titre que les programmes en anglais. Ils se sont donc retrouvés, dès le départ, en situation de rattrapage, et ils le sont demeurés.

Nous croyons que la prestation de services de formation professionnelle en français ne pourra se faire adéquatement que si l'on reconnaît, à tous les niveaux, les particularités de la communauté francophone de l'Ontario. Cette reconnaissance devra se traduire par une volonté de consolider le développement et l'adaptation des programmes du Ministère en fonction de cette clientèle, et d'appliquer des normes réalistes.

Une nécessaire complémentarité doit exister entre l'encadrement et l'appui offerts par le Ministère aux organismes subventionnés, et le rendement qu'il en exige. L'un ne saurait exister sans l'autre. Il est temps que le ministère révise les conditions de mise en oeuvre et d'application des services en français afin d'assurer que le rendement qu'il exige des services en français soit proportionnel à l'appui qu'il leur offre.

promet, nous déplorons le fait que l'informatisation n'ait été élaborée qu'en anglais et qu'aucune indication n'ait été donnée quant à sa disponibilité en français.

Cependant, la tenue de dossiers en anglais à des fins de contrôle est considérée comme un moindre mal en comparaison du manque de flexibilité dans l'application des normes de rendement. A quelques reprises, on a d'ailleurs souligné que ces normes semblaient idéales dans un milieu anglophone et urbain, mais qu'elles pouvaient difficilement être appliquées de façon réaliste en milieu rural, ethnique ou minoritaire.

A titre d'exemple, on se demande comment comptabiliser les coûts additionnels qu'entraîne un voyage à Montréal afin de se procurer du matériel didactique en français? Ou bien, quand ce matériel est disponible sur place, les coûts généralement plus élevés des publications en français?

Dans les régions rurales, parfois assez mal desservies par les services de transport en commun, comme c'est le cas dans l'Est de la province, que faire des coûts additionnels en temps et en carburant imposés aux employés des organismes subventionnés qui doivent être constamment sur la route afin d'effectuer la promotion des programmes, y recruter des clients et assurer le counselling et le suivi, parfois sur place plutôt qu'au centre?

Finalement, que faire par rapport à l'application de normes relatives au counselling ou à l'offre de certains cours, qui dictent que certaines séances ne soient données que si un nombre minimum de clients sont réunis tandis que d'autres peuvent être offertes sur une base individuelle? Comment appliquer cette norme à la lettre dans des régions rurales ou en fonction de groupes minoritaires, qui réuniront rarement le nombre de candidats nécessaires pour justifier la tenue de séances de groupes?

Les propos des employés des organismes subventionnés, comme ceux des employés du Ministère, tendent à confirmer une certaine tendance à l'homogénéisation. Celle-ci reposerait sur l'application de deux principes fondamentaux:

- la nécessaire rentabilité des programmes définie en fonction d'un nombre de dollars par client; et

- l'équivalence obligatoire des coûts entre les services en français et les services en anglais.

Nous tenons à souligner que la Société pourrait assumer le leadership afin d'assurer le rattrapage nécessaire des services de formation professionnelle en français. Les responsabilités suivantes pourraient être confiées à la Société:

- effectuer l'inventaire des ressources disponibles en français en Ontario;

- appuyer le développement et l'adaptation de matériel didactique et d'outils de formation appropriés aux programmes de formation professionnelle destinés aux francophones; et

- mettre au point des séances de formation à l'intention des employés des organismes subventionnés.

Nous ne saurions sous-estimer l'impact possible de la Société pour la formation professionnelle de l'Ontario sur la qualité des services de formation professionnelle en français.

3.2 Mécanismes de contrôle

Le ministère de la Formation professionnelle a établi un ensemble de normes de rendement pour évaluer l'efficacité des organismes subventionnés. Ces normes sont appliquées et vérifiées grâce à deux mécanismes principaux:

- la production de rapports périodiques par les organismes subventionnés; et,

- deux revues annuelles sur le terrain, effectuées par des agents du Ministère et au cours desquelles ils procèdent à un examen de la tenue des dossiers et des livres de l'organisme.

C'est en fonction de ces revues que plusieurs employés des organismes subventionnés documentent les dossiers de leurs clients francophones en anglais, la plupart des agents du Ministère étant unilingues, donc dans l'impossibilité de contrôler des dossiers tenus en français.

Présentement, le Ministère a entrepris d'informatiser la gestion des dossiers des clients. Plusieurs des organismes subventionnés ont déjà reçu les équipements et la formation nécessaires à cette informatisation. Malgré les avantages qu'elle



Sans demander une rencontre annuelle par programme en français ou des ateliers en français dans le cadre de chacune des rencontres organisées par le Ministère, les employés des organismes subventionnés ont exprimé certains besoins précis:

- des rencontres régulières entre intervenants francophones travaillant au même programme en vue de favoriser l'échange de ressources et de matériel en français et la consolidation d'un réseau d'appui;

- l'identification des besoins de formation spécifiques aux employés responsables des programmes en français et la mise sur pied de séances de formation destinées à répondre à ces besoins; et

- la compilation d'une liste de personnes-ressources capables d'animer des ateliers de formation en français.

Puisque les séances de formation sur des aspects précis ou techniques des programmes sont souvent complétées par la distribution de bibliographies de matériel de référence, on a exprimé le souhait que ces bibliographies contiennent du matériel de référence en français et qu'une nomenclature des principaux termes anglais et français relatifs au domaine à l'étude soit également distribuée à la fin des ateliers.

De telle sorte, tout comme elles le sont pour les services en anglais, les séances de formation serviraient à la fois à consolider les réseaux d'appui, à aiguiser les compétences des responsables des programmes en français et à améliorer leur bibliothèque de référence et leurs outils didactiques et pédagogiques.

3.1.4 La Société pour la formation professionnelle de l'Ontario

La Société pour la formation professionnelle de l'Ontario, qui doit ouvrir ses portes en 1988, aura comme mandat principal d'inventorier et de rendre disponible du matériel didactique et pédagogique ainsi que du matériel et des services de formation pratiques, deux fonctions -- comme nous venons de le voir -- qui sont tout à fait cruciales à la prestation de services de formation professionnelle de qualité en français.

ne semble pas reconnaître de disparité entre la disponibilité de matériel anglais et français. On semble, en conséquence, peu enclin à envisager quelconque mesure de correction.

Or, de l'avis des employés des organismes subventionnés, la pénurie de matériel didactique en français demeure le principal handicap à la prestation de services en français. Cet état de choses a d'ailleurs été confirmé par la facilité qu'a le Centre Action-Consultation-Emploi, à Hawkesbury, d'offrir des services en anglais à sa minorité anglophone, du fait que tous ses employés sont bilingues et que le matériel anglais est facilement accessible et convenable.

Les employés des organismes subventionnés ont fait état de l'urgence avec laquelle il faudrait procéder afin de régler les questions de disponibilité de matériel didactique et pédagogique en français. Ils ont proposé deux solutions complémentaires.

La première verrait que le Ministère accorde aux organismes subventionnés davantage de latitude dans l'application des programmes de telle sorte à favoriser leur adaptation aux besoins de la clientèle francophone et le recours à des programmes et sources élaborées à l'intention de groupes francophones.

La deuxième verrait que le Ministère reconnaisse l'immense travail de traduction et d'adaptation des programmes, déjà effectué par les organismes subventionnés, en entreprenant, programme par programme, l'inventaire des ressources disponibles en vue, au minimum, d'en publier une bibliographie et, au maximum, de produire un document de base pour chacun des principaux programmes.

3.1.3 La Formation des employés des organismes subventionnés

Des séances de formation sont organisées à toutes les années à l'intention des employés des organismes subventionnés. Ces séances de formation peuvent s'étendre de quelques heures à quelques jours et poursuivre comme objectif l'approfondissement d'une technique ou d'un aspect précis d'un programme de formation professionnelle ou tout simplement favoriser des échanges entre intervenants chargés de livrer un même programme dans divers endroits de la province. Toutes ces séances de formation sont offertes en anglais.

d'usage courant dans ces divers métiers afin de pouvoir offrir ces cours en français. A l'heure actuelle, il semble que ces outils de base ne soient pas disponibles en Ontario ou, s'ils le sont, ils n'ont pas été mis à jour récemment et ils sont pauvrement distribués.

Dans d'autres cas, des programmes de formation ponctuels, conçus et élaborés en industrie, par General Motors par exemple, ne sont disponibles qu'en anglais en Ontario. Or, ils sont généralement offerts en français au Québec.

Il semble donc que, dans ces deux cas, des échanges avec le Québec soient tout indiqués. Notre enquête nous a révélé que le Ministère ainsi que certains conseillers à l'emploi des Bureaux de consultation en formation professionnelle devront être encouragés à faire affaire outre frontière afin de faire bénéficier les travailleurs francophones de l'Ontario de formation professionnelle en français.

Si les pénuries de matériel relatives aux deux exemples élaborés plus haut peuvent être résolues assez facilement, il en est tout autrement de la disponibilité de matériel nécessaire à l'enseignement du programme d'Apprentissage, qui englobe les quelque 66 corps de métiers réglementés par la province. Or, pour l'année 1988-1989, seulement un cours visant l'un des métiers compris dans ce programme est offert en français en Ontario. Il se donne au Collège Algonquin, à Ottawa.

Pour pouvoir offrir l'Apprentissage en français, non seulement faut-il traduire le matériel nécessaire à l'enseignement de chacun de ces métiers, y compris les profils de formation, mais il faut également traduire des banques de questions d'examen destinées à tester la compétence des apprentis et à leur accorder leur accréditation.

Comme ces métiers sont réglementés par la province et qu'ils sont régis par un ensemble de règlements spécifiques et précis tels que le Code du bâtiment de l'Ontario, non seulement la traduction de ce matériel didactique sera plus ardue, plus exigeante et plus coûteuse, mais les possibilités d'échanges avec le Québec, par exemple, se trouveront grandement limitées.

Nous avons interrogé des employés du ministère de la Formation professionnelle concernant la responsabilité du Ministère d'assurer la disponibilité du matériel didactique. On nous a indiqué que le Ministère ne fournit pas de matériel didactique et que cette responsabilité relève des employés des organismes subventionnés. On

plusieurs, tous totalement acceptables et complets. Ceux qui doivent offrir le cours en français, au contraire, sont obligés de puiser dans un ensemble de manuels et parfois même, de développer certains éléments des leçons.

Cette pénurie de matériel didactique s'accentue quand il est question de programmes développés spécifiquement au ministère de la Formation professionnelle. Nous pensons ici à la composante Cours de préparation à l'emploi, du programme l'Avenir, qui offre un programme en classe, d'une durée de 16 semaines comprenant du rattrapage académique et des cours en informatique ainsi que du counselling en dynamique de vie et en techniques de recherche d'emploi aux jeunes particulièrement défavorisés.

La difficulté d'obtenir le matériel didactique approprié à ce programme a souvent été invoquée afin d'expliquer l'absence de cours de préparation à l'emploi en français, ou encore pour confirmer la charge de travail supplémentaire requise pour mettre le programme en place. Nous avons d'ailleurs remarqué que les collèges -- aux ressources plus considérables -- sont plus aptes à offrir ce programme en français que les Centres de consultation pour l'embauche des jeunes.

A l'heure actuelle, plusieurs versions françaises du Cours de préparation a l'emploi ont été élaborées un peu partout en province. Or, comme cette documentation n'est ni centralisée ni normalisée, on réinvente la roue à toutes les fois qu'une composante du Cours de préparation à l'emploi est mise sur pied dans un nouvel endroit en Ontario.

Au cours de l'année 1987, le ministère de la Formation professionnelle a entrepris de recueillir l'ensemble du matériel didactique utilisé pour la version anglaise du Cours de préparation à l'emploi (le Pre-Employment Preparation), afin d'en harmoniser le contenu et de produire un manuel de base de ce programme. A quand la version française?

Un dernier aspect relatif au matériel didactique concerne la documentation nécessaire à l'enseignement des métiers, qu'il s'agisse de formation de courte durée, telle que du recyclage en fonction de changements technologiques, ou de la formation plus poussée, telle que le programme d'Apprentissage, d'une durée de deux à quatre ans. Des pénuries de matériel existent à divers niveaux.

Ainsi, dans certains cas, des instructeurs chargés d'enseigner des cours de recyclage dans des métiers tels que mécanicien, électricien et machiniste, doivent attendre de recevoir ou entreprendre la préparation d'un lexique anglais-français des mots

- l'immense travail de traduction déjà effectué un peu partout en province par les employés et les services de traduction des organismes subventionnés en vue de produire des formulaires d'inscription et de documentation des clients, ainsi que des directives de programmes, en français; et

- la difficulté de trancher précisément entre ce qui est un document à caractère public, et donc nécessaire lorsque l'on fait affaire avec les clients, et un document destiné strictement à l'administration.

Compte tenu de ces constats, nous reprenons une suggestion qui nous a été faite à maintes reprises, soit celle de confier aux services de traduction et de communications du Ministère la responsabilité de recueillir l'ensemble des traductions déjà effectuées, de les compléter, d'en harmoniser la nomenclature et de les distribuer. Cette tâche, que nous considérons relativement minime pour le Ministère vu le travail considérable déjà effectué sur le terrain, serait d'un grand bienfait pour les organismes subventionnés.

3.1.2 Le matériel didactique et pédagogique

S'il est un problème auquel les responsables de programmes à l'emploi des organismes subventionnés se butent, c'est bien celui de la disponibilité du matériel didactique en français.

Ce problème se manifeste à tous les niveaux, qu'il soit question des ressources nécessaires au counselling individuel ou de groupe -- dont le matériel d'évaluation des intérêts, aptitudes et compétences des clients --, de rattrapage académique en sciences ou en mathématiques, de formation de type court ou long dans un métier.

Cette absence de matériel adéquat en français s'explique du fait que tous les programmes du ministère de la Formation professionnelle sont conçus selon des modèles anglais. Prenons, à titre d'exemple, l'enseignement des mathématiques dans le cadre de cours de rattrapage académique. Cet enseignement n'est pas abordé de la même façon en Ontario, au Québec, ou même en France. Quoiqu'en fin de compte, la matière couverte reste à peu près la même, l'ordre de présentation diffère grandement et l'accent est mis sur certains aspects plutôt que d'autres.

Les professeurs qui offrent ce cours en anglais ont l'embarras du choix: ils n'ont qu'à sélectionner un manuel scolaire parmi



3. Le dilemme des organismes subventionnés

Dans cette troisième section, nous allons tenter de cerner le rôle des organismes subventionnés dans la prestation des services en français. Mandatés par le Ministère, ces organismes sont d'une part encadrés par lui et, d'autre part, ils lui sont redevables.

3.1 L'encadrement

Dans un premier temps, nous allons examiner l'encadrement des organismes par le Ministère. Cet encadrement se situe principalement à trois niveaux: la documentation à caractère administratif, le matériel didactique et pédagogique, et la formation des employés des organismes subventionnés; il sera bientôt complété par un quatrième élément, soit la Société pour la formation professionnelle de l'Ontario.

3.1.1 Les documents administratifs

A l'heure actuelle, les directives gouvernant les programmes ainsi que les "Administrative Manuals" et les "Counselling Guides", ces documents de référence pour chaque programme, produits par le Ministère, ne sont disponibles qu'en anglais.

Certains des formulaires d'inscription et de documentation des clients, à la variété et au nombre surprenants, commencent à être disponibles en français.

Quoique nous sommes conscients que l'anglais demeure la langue de l'administration en Ontario, et donc qu'à toute fin pratique, les documents mentionnés plus haut n'auraient peut-être pas à être traduits par le Ministère, nous tenons cependant à souligner:

- le travail supplémentaire assez considérable que l'employé doit faire pour retraduire, au fur et à mesure sur des formulaires anglais, les questions qu'il pose à ses clients et les réponses qu'il en reçoit. En plus d'être très coûteux en terme de temps, il faut compter que l'employé n'est pas un spécialiste de la traduction et que les renseignements ainsi traduits peuvent être biaisés;

Cette façon de faire a l'avantage de laisser au client qui a choisi des services en anglais, pour quelque raison que ce soit, la possibilité de changer d'idées en cours de route, ou encore de passer d'une langue à l'autre dépendant des circonstances -- s'il a de la difficulté à comprendre ce qu'on lui enseigne, par exemple, ou encore s'il doit exprimer des réalités fort personnelles.

Ces initiatives transforment la notion de choix ponctuel et unique de services en français en un choix continu. Elles placent le bien-être du client au-dessus de considérations linguistiques et augmentent considérablement ses chances de réussite.

A l'heure actuelle, le bilinguisme passif -- quand ce n'est pas l'unilinguisme -- des services de première ligne, plutôt que de déjouer la mentalité des francophones en infirmant leur perception que le français n'est pas "cool" et surtout, pas utile, vient confirmer cette attitude et contribuer à leur assimilation.

En plus de ne pas tenir compte du statut changeant du français en Ontario et au Canada, cette approche est tout à fait contraire à celle généralement endossée par le Ministère, qui reconnaît que sa clientèle est défavorisée sur le plan social et de l'emploi, et qu'il lui incombe donc d'aller vers elle. Règle générale, le Ministère fait reposer l'existence des services et leur utilisation sur l'offre, plutôt qu'en réponse à une demande exprimée. Pourquoi en serait-il autrement des services en français?

En définitive, l'offre proactive des services en français devrait entraîner le dépistage systématique des francophones, et leur inscription automatique à des programmes en français ou à tout le moins bilingues. Le fait d'être francophone deviendrait alors plus qu'une simple case à cocher sur un formulaire.



ni à suivre son programme de formation dans cette langue parce qu'il sait qu'il devra, en sus, suivre des cours de rattrapage en anglais afin de pouvoir s'intégrer au marché du travail ou poursuivre sa formation au niveau collégial. Il choisira plutôt ce qu'il considère être le plus court chemin vers son gagne-pain, même s'il sait que ça lui sera beaucoup plus difficile de suivre un programme en anglais.

Cette double perception, à savoir que de parler français ne constitue pas un avantage sur le marché du travail et que l'anglais est la langue de travail en Ontario, n'est pas uniquement véhiculée par les clients francophones. En fait, d'après ce que nous avons pu constater, elle est rarement questionnée par les conseillers et responsables en poste dans les organismes subventionnés. Au contraire, elle nous a été répétée à maintes reprises au cours de notre enquête, dans la majorité des cas afin de motiver l'absence de services de formation professionnelle en français. Elle se trouve donc renforcée.

Or, les services de formation professionnelle ne visent pas uniquement l'apprentissage de compétences en emploi: ils englobent, dans bien des cas, du counselling visant la réinsertion sociale et économique des individus ainsi que des cours de rattrapage académique et d'alphabétisation. A ces niveaux, plusieurs conseillers nous ont indiqué que pour augmenter les chances de réussite du client, le counselling et l'apprentissage devaient se faire dans sa langue maternelle, c'est-à-dire celle dans laquelle il est le plus à l'aise et éprouve le moins de difficultés.

De plus, il existe plusieurs entreprises, particulièrement dans les régions désignées, où une bonne proportion des travailleurs et des clients est francophone. Pourquoi ces employés ne seraient-ils pas encouragés à apprendre les termes de leurs métiers tant en anglais qu'en français? Ils pourraient alors travailler dans l'une et l'autre langue et servir les clients dans la langue de leur choix.

Certains organismes, conscients des réticences des francophones à suivre des programmes de rattrapage académique et de formation en emploi en français; conscients également des avantages de pouvoir travailler dans les deux langues; et conscients, finalement, des difficultés que peuvent éprouver les francophones, en cours de route, à compléter le programme en anglais, s'assurent dès le départ que le client francophone soit servi par un conseiller bilingue et que tous ses professeurs le soient également. C'est le cas à Cornwall, au Collège Saint-Laurent, dans le cadre des cours de préparation à la formation professionnelle, à Timmins, au bureau de consultation en formation professionnelle et au programme l'Avenir, ainsi qu'à North Bay, au Centre d'emploi des adolescents du district de Nipissing, pour ne nommer que ceux-là.

En présumant qu'on offre systématiquement à ces jeunes le choix d'entreprendre un programme en anglais à Heron Park ou en français à Vanier, pourquoi choisissent-ils de rester à Heron Park? Plusieurs facteurs peuvent répondre à cette question:

- l'appartenance à un groupe: les amis suivent le programme à Heron Park, et certains sont anglophones, d'autres francophones;

- l'identification à ce coin de la ville d'Ottawa plutôt qu'à la ville de Vanier; et

- la distance: le trajet en autobus pour se rendre de leur secteur de la ville jusqu'à Vanier prend en moyenne plus d'une heure, matin et soir.

Le recrutement par le bouche-à-oreille semble vouloir confirmer l'utilisation continue des services en anglais, une fois le premier client francophone inscrit à un programme anglais. Une fois ce réflexe établi, plus personne ne songe à questionner l'existence de programmes parallèles en français.

2.4 Savoir parler français, est-ce utile?

Un dernier facteur, non négligeable, vient renforcer la tendance des francophones à s'inscrire à des services en anglais plutôt que de demander d'être servis en français: la perception qu'ils ont que le français n'est pas très utile sur le marché du travail ontarien.

Prenons, à titre d'exemple, le client qui se présente à un programme de Formation de base de l'Ontario, de Recyclage de la main-d'oeuvre ou encore à un Centre de consultation pour l'embauche des jeunes: il a probablement de la difficulté, tant orale qu'écrite, à s'exprimer en français et il n'est pas non plus nécessairement à l'aise en anglais. La principale préoccupation qui l'anime quand il se présente à un service de formation professionnelle, c'est de se donner les outils qui lui permettront de se trouver un emploi et, de préférence, le plus vite possible, ou encore de rehausser et d'actualiser ses compétences en fonction d'un marché du travail en transition. Or, il n'est pas convaincu que de parler français représente un avantage sur le marché du travail, et dans bien des cas, il est plutôt certain du contraire.

Quel que soit son niveau de compétence linguistique en anglais, il ne sera pas porté à prendre des cours de rattrapage en français,



La question ne se poserait pas si tous les services étaient en mesure d'offrir des services en français. Or, comme ce n'est pas le cas, nous croyons que les lignes directes de renseignements ont la responsabilité de dépister les clients francophones et de les orienter vers un programme ayant une capacité bilingue ou francophone. Si cette responsabilité ne leur a pas été assignée, il serait important qu'elle le soit.

Le second, et semble-t-il, le principal mécanisme de recrutement aux programmes du Ministère est le bouche-à-oreille, c'est-à-dire qu'un client inscrit à un programme convainc un, et même plusieurs de ses amis du bien-fondé du programme.

Or, si ce premier client, un francophone, n'est pas inscrit à un programme français ou bilingue, les lois du recrutement par le bouche-à-oreille veulent que, non seulement lui, mais tous ses amis -- francophones comme anglophones --, suivront le même programme, **en anglais**.

Nous avons relevé un cas particulièrement tangible des conséquences d'une telle situation. Dans la région d'Ottawa, deux centres relevant du collège Algonquin offrent le programme l'Avenir: le premier uniquement en anglais, l'autre en français. Le premier centre, à Heron Park, a été mis sur pied dès le début du programme l'Avenir; il a donc bénéficié de fonds de mise en oeuvre pour s'équiper et s'organiser, et il est maintenant bien installé. Même s'il est situé géographiquement dans un milieu majoritairement anglophone, il est également très près de fortes concentrations de francophones.

Par contre, le deuxième centre, mis sur pied pour répondre à la demande de services en français, est de facture plus récente; il n'a donc pas bénéficié de fonds de démarrage et il n'a pas encore tous les équipements nécessaires. Géographiquement, il est situé au coeur d'une importante communauté francophone de la région, la ville de Vanier.

Puisque ce deuxième centre a été créé expressément pour répondre à la demande de **tous les francophones** de la région, le premier centre ne voit pas la nécessité de se bilinguiser ou d'offrir des services en français. Or, on estime, présentement, qu'entre 30 et 40 pour cent de sa clientèle est francophone. On nous a indiqué que si les jeunes tiennent à être servis en français, il peuvent se rendre à Vanier, et c'est ce qu'on leur propose de faire.

de promotion dans les salles paroissiales, les conseils scolaires, les clubs Richelieu, les entreprises, les centres culturels, etc. de leur communauté et de leur région. En conséquence, ils ont insisté sur l'importance d'assurer que le matériel de promotion produit par le Ministère soit adéquat et ils ont exprimé le souhait que le Ministère reconnaisse le temps requis pour effectuer ces tournées. Présentement, il semble qu'à l'exception de programmes tels le Service de consultation en formation professionnelle, les tâches de tournée de promotion ne sont assignées à aucun employé, pas plus que des fonds ne sont désignés afin de les accomplir.

Afin d'éliminer le décalage entre les actions du Ministère et leur impact dans la communauté, et afin d'assurer que les clients francophones reçoivent les renseignements en français, plusieurs personnes à l'emploi des organismes subventionnés nous ont souligné la nécessité que le Ministère repense à ses initiatives de promotion destinées à la clientèle francophone. Pour ce faire, le Ministère pourrait prendre avantage des initiatives mises de l'avant par les organismes subventionnés, tout en continuant à améliorer la production et la distribution de matériel d'information et de promotion en français.

2.3 Le recrutement des clients

Le troisième lieu d'examen de l'offre proactive concerne la fonction de recrutement des clients aux services de formation professionnelle. Nous avons examiné deux des principaux mécanismes de recrutement aux programmes du Ministère:

- les lignes directes de renseignements sur les programmes du Ministère; et

- le bouche-à-oreille.

Les vérifications que nous avons effectuées des deux lignes directes de renseignements du Ministère -- Jeunesse et Formation -- viennent confirmer qu'elles fonctionnent d'une façon intégralement bilingue, c'est-à-dire qu'elles ne semblent pas pénaliser celui ou celle qui désire être servi en français par des délais inacceptables.

Nous n'avons pas vérifié, cependant, ce qui se passe quand un client francophone s'exprime en anglais et ne demande pas le service en français. Présume-t-on qu'il veut suivre un programme en anglais et le réfère-t-on en conséquence à un des services anglais dans sa communauté?

qu'ils ont à se procurer suffisamment de matériel de qualité. Ces difficultés sont généralement de trois ordres:

- Les délais: jusqu'à tout dernièrement, ce matériel n'existait tout simplement pas en français. Plusieurs des programmes du Ministère sont récents et, d'après nos renseignements, ils auraient été lancés avant que ne soit produit le matériel d'information et de promotion en français. Les délais de parution de ce matériel s'étendent en général de trois à six mois. Cette situation se serait grandement améliorée depuis l'été dernier. Le matériel relatif aux programmes établis serait disponible ou en voie de l'être, et l'écart entre la parution de nouveau matériel anglais et français aurait été graduellement réduit.

- La qualité: si le matériel est désormais produit dans un français correct (on nous a cité des instances où on avait dû le retourner au Ministère), il n'est pas nécessairement d'un niveau linguistique et culturel approprié à la clientèle. On dit plutôt qu'il colle davantage à la réalité des conseillers travaillant aux divers programmes qu'aux clients qu'ils essaient de rejoindre.

- La distribution: dans certains endroits et particulièrement dans l'Est de la province, on se demande selon quelle logique le Ministère effectue la distribution du matériel relatif aux programmes. On aura eu beau écrire ou téléphoner afin de clarifier la quantité de matériel à envoyer, le problème ne s'est pas réglé. La solution improvisée: une fois le matériel reçu, les organismes effectuent, entre eux, un échange en fonction de leurs besoins.

Les campagnes de promotion organisées à l'échelle provinciale ont, pour leur part, été assez rares jusqu'à maintenant. Le Ministère semble vouloir se fier davantage à la promotion locale et régionale plutôt que d'entreprendre des campagnes plus coûteuses, telles que celle entourant le programme l'Avenir.

Or, on reproche aux campagnes provinciales menées en français de tout simplement épouser le modèle anglais plutôt que d'avoir la clientèle francophone comme cible. Si la télévision, la radio et les quotidiens anglophones sont des moyens tout à fait indiqués pour rejoindre les anglophones, les francophones, par contre, ne bénéficient pas d'un pareil réseau dans leur langue. Ils sont souvent branchés sur le réseau des médias anglophones. On nous a suggéré qu'il pourrait être utile au Ministère de placer, au besoin, des publicités en français dans des médias anglophones.

A plusieurs reprises, les employés des organismes subventionnés ont indiqué que le réseau le plus efficace pour rejoindre les francophones demeure celui des tables d'information et des tournées

linguistique semble davantage perçue comme étant simplement une donnée additionnnelle à consigner au dossier. Or, nous n'avons recueilli aucune indication nous permettant de croire que la donnée linguistique est compilée par le Ministère et utilisée à des fins d'analyse.

En conséquence, un grand nombre de francophones sont présentement servis en anglais en Ontario, sans qu'un effort suffisant soit consenti pour les orienter vers des services en français.

Devons-nous en conclure que ce n'est pas la responsabilité des services d'accueil de dépister les clients francophones et de les acheminer vers des services en français? Si oui, qui assumera cette responsabilité, pierre angulaire de l'offre proactive?

2.2 La promotion des programmes

Un deuxième lieu d'examen de l'offre proactive se situe au niveau des services publics relevant directement du Ministère et englobant des fonctions d'information et de promotion des programmes. Ces fonctions se manifestent principalement par le biais des éléments suivants:

- la production et la distribution de matériel écrit (affiches, dépliants, autres documents d'information), principalement à l'intention des organismes subventionnés; et

- la mise en oeuvre de campagnes de promotion à l'échelle provinciale, comprenant l'achat et le placement de publicités dans les médias écrits et électroniques.

Le principal moyen de promotion utilisé par le Ministère pour faire connaître ses programmes demeure la production d'une grande quantité de matériel telle que des affiches et dépliants qui sont ensuite distribués aux organismes subventionnés. Ces derniers se servent de ces outils pour organiser, à l'échelle de leur communauté ou de leur région, des campagnes d'information et de promotion des programmes du Ministère.

Or, tel que nous l'avons mentionné plus haut, nous avons discuté de la disponibilité de matériel d'information et de promotion des programmes avec les employés des organismes subventionnés. Malgré de grandes améliorations, ceux-ci ont fait état des difficultés

Ministère dans les régions désignées, nous avons systématiquement noté leur capacité d'accueil en français. La réponse que nous avons reçue varie énormément.

Des trois éléments énumérés plus haut, seul le premier s'est avéré pratiquement toujours disponible en français. Ainsi, dans presque tous les cas il nous a été possible de nous faire comprendre en français, ou de dénicher, sans un délai trop long, quelqu'un qui puisse nous comprendre. Cela ne veut pas dire pour autant que nous nous soyons fait servir en français, événement déjà plus rare. Malheureusement, dans quelques cas, il nous est permis de douter de la bonne volonté de l'individu auquel nous avons demandé des services en français.

Pour ce qui est de l'ambiance des bureaux, il nous faut regretter que trop peu de ceux que nous avons visités aient fait état de leur double vocation linguistique. Il nous était habituellement beaucoup plus facile de nous croire dans un bureau uniquement anglais; il fallait souvent y regarder de près afin de dénicher une affiche, un dépliant, généralement perdus dans la masse de matériel visuel exposé sur les murs et les rayons.

Plusieurs facteurs expliquent cet écart entre la disponibilité inégale de matériel d'information en français et en anglais. Mais comme leur production et leur distribution relèvent du Ministère, nous en traiterons de façon plus exhaustive en abordant la question de la promotion des programmes de formation professionnelle.

Le dernier des mécanismes d'accueil consiste à diriger le client vers un conseiller. Si cela n'a pas été fait auparavant, c'est à ce niveau que devrait s'effectuer l'identification de la langue maternelle ou d'usage du client. Or, il ne semble pas que ce soit une pratique courante de vérifier si le client est francophone, à moins, évidemment, que l'on constate qu'il a des difficultés à s'exprimer en anglais.

Si certains organismes subventionnés ont d'eux-mêmes adopté depuis longtemps la pratique d'identifier systématiquement la langue de chacun de leurs clients, il semble que tous les organismes, depuis l'été dernier, soient tenus de le faire. Ainsi, les formulaires d'inscription aux programmes du Ministère auraient été modifiés afin d'inclure l'identification de la langue maternelle du client et, dans certains cas, la langue dans laquelle il voudrait être servi.

Nous avons constaté que l'identification linguistique du client semble avoir peu d'impact sur la prestation de services en français. Plutôt que ce soit un motif pour assurer, au minimum, un encadrement des clients francophones par des employés bilingues, l'identification

2. L'offre proactive des services à la clientèle

L'un des facteurs déterminants de l'utilisation de services en français réside dans la capacité du client de se rendre compte que le service est disponible. Il doit donc être facilement accessible, c'est-à-dire mis en évidence publiquement, tout en représentant un avantage ou un intérêt particulier. Nous avons donné le nom "d'offre proactive" à ces mises en évidence et en valeur publiques des services. L'offre proactive s'oppose à l'offre passive, où l'on attend qu'une demande explicite soit exprimée avant d'offrir un service.

Dans cette deuxième section, nous examinerons l'offre des services en français à des niveaux publics: lors de l'accueil dans les bureaux des organismes subventionnés; en fonction de la promotion des programmes et du recrutement aux programmes; en fonction, finalement, de l'avantage que représente la connaissance du français sur le marché du travail ontarien. Nous essaierons de déterminer dans quelle mesure les fonctions de première ligne, chargées d'informer, de recruter, d'accueillir et d'orienter le client vers les programmes appropriés, témoignent de l'offre proactive des services.

2.1 Les services d'accueil

Dans les bureaux régionaux du Ministère, comme dans ceux des organismes subventionnés, où sont offerts les programmes du Ministère, nous avons identifié trois éléments constitutifs des services d'accueil. Ils s'agit:

- d'un service de réception téléphonique ou de personne à personne disponible dans les deux langues;

- de l'ambiance même du bureau, où se trouvent disposés sur les murs et les rayons, les affiches, dépliants et autres documents d'information relatifs aux programmes, dans les deux langues;

- finalement, de la possibilité, lors d'un premier contact, de pouvoir communiquer dans sa langue avec un conseiller ou un agent de programme et de remplir le formulaire d'inscription au programme dans la langue de son choix.

Au fil des appels et des rencontres que nous avons effectués auprès des organismes subventionnés et des bureaux régionaux du



En définitive, la capacité du Ministère d'assurer la prestation de services en français adaptés à la communauté dépendra de sa volonté d'aborder la communauté franco-ontarienne comme une entité réelle et vivante.

1 représente la clientèle;
2, l'organisme subventionné chargé de lui livrer le programme x;
3, l'agent régional, qui assure le lien entre le Ministère et l'organisme subventionné;
4, l'agent provincial, niveau application des programmes, chargé d'alimenter le processus de révision des programmes existants;
5, l'agent provincial, niveau développement de politiques et planification des programmes, chargé de revoir les programmes et d'en élaborer de nouveaux;
6, le service des communications, chargé d'annoncer les nouveaux programmes;
7, l'agence de publicité chargée de mettre en oeuvre la promotion des programmes;
8, la section française de l'agence de publicité, chargée des versions françaises de la promotion;
9, le service des communications du Ministère, chargé de contrôler la qualité des outils et entreprises de promotion;
10, la diffusion d'un message publicitaire adressé au client, l'avisant de la création et de la disponibilité d'un nouveau programme.

Afin que le développement et la promotion de nouveaux programmes soient adaptés à la communauté franco-ontarienne, il faut compter qu'à plusieurs des étapes du processus décrit plus haut, des employés auront des contacts suffisamment étroits avec cette communauté pour en connaître le pouls et être en mesure de représenter ses intérêts.

Or, il faut se demander combien d'employés du Ministère ont, à l'heure actuelle, une connaissance et une sensibilité culturelles suffisantes pour alimenter les processus de révision et de création des programmes et faire en sorte que ceux-ci répondent aux besoins des francophones. Pour s'assurer que le matériel de communication avec la communauté soit non seulement disponible mais adéquat? Pour conseiller un organisme subventionné quant à l'existence de matériel didactique ou pédagogique en français? Et la liste pourrait continuer.

Où et comment s'assurer de cette expertise au sein du Ministère? Faudra-t-il multiplier les étapes, et par conséquent le nombre d'intervenants à ce processus déjà fort complexe? Quels mécanismes devra-t-on privilégier afin de resserrer les liens de collaboration et de travail entre les deux parties, mécanismes indispensables si l'on désire que le Ministère cesse de traduire pour les francophones et commence plutôt à penser en français?

Or, nous craignons que cette distance entre le Ministère et la communauté franco-ontarienne ne prive les fonctionnaires de la motivation nécessaire à mettre en oeuvre la Loi sur les services en français. Au contraire, dans la mesure où la communauté demeurera, pour eux, une entité abstraite, nous craignons que ce soit par la négative qu'ils abordent leur "obligation" de mettre des services en place.

A cet effet, les commentaires recueillis auprès des employés des divers organismes subventionnés quant à leur perception de la volonté du Ministère de se conformer, non seulement à la lettre mais également à l'esprit de la Loi, semblent vouloir confirmer cette crainte. Ce n'est pas que l'on identifie chez les employés du Ministère un refus de se conformer à la Loi, mais bien plutôt une telle méconnaissance de la communauté franco-ontarienne que l'on imagine mal qu'ils puissent être en mesure de mettre en oeuvre des services de formation professionnelle adaptés à la clientèle francophone.

Quoique l'on nous ait souligné quelques signes encourageants de changements au sein du Ministère, notamment aux niveaux de l'embauche de personnel bilingue et de la disponibilité de publications en français, on demeure de façon générale assez sceptique.

Il nous apparaît donc indispensable d'identifier des mécanismes par lesquels les employés du Ministère et la communauté pourront prendre contact, garantissant ainsi que la communauté franco-ontarienne devienne une entité bien vivante.

A ce sujet, nous nous réjouissons de l'intention du Ministère de réunir un comité d'experts sur les questions francophones. Bien que nous questionnions l'efficacité d'un corps strictement consultatif, cette initiative nous apparaît comme un pas dans la bonne direction.

Une question d'efficacité

En plus de réduire la motivation des employés du Ministère, l'absence de liens entre ceux-ci et la communauté risque d'avoir un impact négatif sur l'efficacité des programmes et services. A des fins d'illustration, prenons l'exemple du processus de création d'un programme:

Certains sont d'avis que ces organismes ne sauraient être "désignés" aux fins de la Loi: selon eux, même en vertu du contrat les unissant, le Ministère ne saurait assumer qu'un rôle incitatif vis-à-vis la prestation des services en français au sein des organismes subventionnés. D'autres, par contre, sont convaincus que l'application de la Loi sur les services en français devient une condition du financement de ces organismes, qui doit être stipulée dans le contrat.

Le plan de mise en oeuvre des services en français du Ministère n'aborde pas directement la question. Or, nous savons qu'elle préoccupe le Ministère puisque celui-ci a demandé un avis légal à ce sujet. A notre connaissance, aucune action concrète n'a été entreprise à ce jour afin de clarifier les ententes contractuelles entre le Ministère et les organismes subventionnés.

Pourtant, cette question est fondamentale: n'est-ce pas la responsabilité du Ministère de s'assurer que **ses** services, livrés par l'intermédiaire de **ses** mandataires, sont disponibles en français? Si le Ministère ne peut compter sur eux pour livrer les services en français, il faut se demander non seulement qui le fera, mais également, qui le fera efficacement.

1.2.2 Relations du Ministère avec la communauté franco-ontarienne

Une question de motivation

Nous croyons que la capacité du Ministère d'assurer la prestation des services en français repose en grande partie sur la qualité des relations qu'il entretient avec la communauté. Or, le Ministère entretient très peu de contacts directs avec la communauté franco-ontarienne.

D'une part, ses contacts sont filtrés, puisque les liens du Ministère avec la communauté franco-ontarienne sont établis indirectement, c'est-à-dire presqu'exclusivement par le biais des organismes subventionnés. Ces organismes sont essentiellement unilingues anglais, rarement bilingues, et encore plus rarement francophones.

Par ailleurs, le Ministère lui-même compte peu d'employés capables de faire affaire dans les deux langues, quoique cette situation se soit améliorée au cours des derniers mois.

1.2 La gestion des services en français

Lors de l'élaboration de son plan de mise en oeuvre des services en français, le ministère de la Formation professionnelle a choisi d'intégrer la livraison de ces services à chacun de ses services et directions, rendant ainsi chacun d'eux pleinement responsable de la livraison des services en français.

Cette décision, d'intégrer les services en français plutôt que de créer une entité francophone parallèle chargée de les livrer, a l'avantage de permettre à la communauté de continuer de bénéficier de l'appui et des ressources de l'ensemble du Ministère; elle évite, également, l'isolement possible des responsables francophones au sein du Ministère ainsi que l'appauvrissement des programmes et services qui pourrait en résulter.

Par contre, cette intégration rend plus délicate, parce que plus diffuse et plus complexe, la coordination des services en français. Afin de rendre effective la prestation des services en français au sein du Ministère, et de doter le Ministère et la communauté d'instruments de mesure de la prestation de ces services, plusieurs questions doivent être réglées.

1.2.1 Les liens contractuels entre le Ministère et les organismes subventionnés

Tel que nous l'avons décrit plus tôt, tous les programmes du ministère de la Formation professionnelle sont livrés par l'intermédiaire de tierces parties: ce sont principalement les Collèges d'arts appliqués et de technologie (CAAT) et les Centres et Services de consultation pour l'embauche des jeunes (CSCEJ) qui sont ainsi mandatés par le Ministère.

Chaque année, ces organismes et le Ministère entreprennent un processus de négociation au terme duquel les organismes s'engagent, par contrat envers le Ministère, à livrer les programmes pour lesquels ils reçoivent alors des subventions. Nous désignerons désormais ces organismes prestataires des programmes du Ministère par l'appellation d'organismes subventionnés.

La nature et la portée du lien contractuel unissant le Ministère aux organismes qu'il subventionne restent assez nébuleuses, particulièrement en ce qui a trait à l'application de la Loi sur les services en français. Sur cette question, les avis des fonctionnaires du Ministère sont très partagés.



1. L'approche du ministère de la Formation professionnelle

1.1 La poursuite d'un double mandat

Les programmes de formation professionnelle de l'Ontario reflètent d'abord une orientation **économique.** Ainsi, un premier ensemble de programmes a été conçu dans le but d'aider l'entreprise à demeurer concurrentielle et moderne tout en permettant aux individus de se doter de compétences monnayables et à jour. C'est le cas, notamment, de programmes de création d'emploi, d'Encouragement à la formation des employés, destinés à l'entreprise, et d'Apprentissage, de Recyclage de la main-d'oeuvre, à l'intention des travailleurs.

Un deuxième ensemble de programmes, qui complète le premier, a été développé en parallèle. Il s'agit de programmes **socio-éducatifs,** mis sur pied afin de contrer la perte en capital humain due à des difficultés de fonctionnement dans la société moderne et s'adressant tout particulièrement aux analphabètes fonctionnels, décrocheurs, délinquants et mésadaptés sociaux. Ces programmes ont comme objectif de faciliter l'intégration sociale de ces individus en identifiant et en éliminant les principaux obstacles à leur intégration tout en favorisant une amélioration des compétences requises pour participer à une société de plus en plus scolarisée, soit la lecture, l'écriture, le calcul et l'informatique.

Parmi ces programmes, notons l'Avenir, Consultation pour l'embauche des jeunes, Formation de base de l'Ontario et Alphabétisation communautaire.

Au Ministère, nous avons cru constater une certaine confusion concernant ce double mandat. D'une part, parce que cette dualité n'est pas reflétée dans l'organisation des programmes du Ministère: ceux-ci ne sont pas regroupés selon l'un ou l'autre de ces mandats, ils sont plutôt répartis en fonction de l'âge de la clientèle à laquelle ils s'adressent. D'autre part, il nous avons a semblé que les responsables de programmes accordaient la prédominance à l'un ou l'autre de ces mandats alors qu'en fait la structure exige d'eux qu'ils appliquent les deux mandats de front.

Nous croyons que la confusion engendrée par cette absence de définition et l'ambivalence qui en résulte risquent de diminuer la capacité du Ministère de mettre un oeuvre un système cohérent de réponse aux besoins de la clientèle francophone de l'Ontario, surtout que cette dernière a besoin, de façon plus urgente et prioritaire, de services socio-éducatifs.

Ce quatrième chapitre est divisé en cinq parties: les trois premières nous permettront, tour à tour, d'aborder la situation des services en français des points de vue du Ministère, du client et des organismes subventionnés. Puis, dans la quatrième, nous établirons un constat rapide des programmes offerts en français avant de conclure, dans la cinquième section, par un examen du programme d'Alphabétisation communautaire.

IV RESULTATS DE LA RECHERCHE

Introduction

La communauté franco-ontarienne ne saurait être perçue comme un simple microcosme de la société ontarienne. Différente de langue et de culture, la communauté se distingue également par un ensemble de caractéristiques économiques, sociales et éducatives.

A titre d'exemple, soulignons que 77 pour cent de la population ontarienne est concentrée dans le Centre et le Sud-Ouest, alors que la population franco-ontarienne, elle, habite à 70 pour cent les régions de l'Est et du Nord-Est. Ainsi, sur le seul plan géographique, "les régions centrales du point de vue franco-ontarien sont des régions périphériques du point de vue ontarien." (Les francophones tels qu'ils sont, p.12).

On pourrait rappeler, également, qu'il y a deux fois plus d'analphabètes fonctionnels chez les Franco-Ontariens que dans la population ontarienne. Et ainsi de suite, les exemples ne manquent pas.

Ces écarts, à la fois géographiques, économiques, sociaux ou autres, illustrent bien la difficulté de mettre en oeuvre des stratégies de développement appropriées à ce groupe.

C'est cependant la nécessité d'assurer la prestation de services appropriés à la clientèle qui devait nous amener à poser comme objectif central de cette étude, non seulement l'obligation de voir à ce que les programmes existants soient traduits et appliqués plus efficacement, mais également d'entrevoir les possibilités d'adaptation de programmes et d'innovation, de développement de nouveaux programmes spécifiques aux besoins de la communauté franco-ontarienne.

C'est dans cette perspective que nous avons examiné tous les niveaux de prestation de services, de l'évaluation des programmes actuels, au développement de nouveaux programmes, en passant par la promotion et la distribution de ces programmes, la disponibilité de matériel pédagogique et didactique approprié, et l'appui aux organismes subventionnés.

- les bureaux régionaux situés dans les régions désignées et responsables du programme l'Apprentissage et de la gestion des comités locaux de formation industrielle;

- les lignes directes de renseignements sur les programmes du Ministère -- Formation et Jeunesse respectivement.

3. Inventaire de la documentation

Dans un troisième temps, nous avons effectué une recherche documentaire et recueilli, dans la mesure du possible, toute la documentation produite par le Ministère concernant ses programmes, afin d'en évaluer la quantité, la qualité et la pertinence.

Nous avons également recueilli et étudié la documentation relative au programme d'Alphabétisation communautaire.

4. Conclusion

Les données que nous avons pu recueillir aux termes de cette enquête sont essentiellement de nature qualitative. Malgré les limites imposées par la nature de ces données, l'enquête nous aura permis de vérifier, tel que nous le signalions dans l'introduction, le degré de disponibilité des services en français ainsi que la qualité et la pertinence de ces services, en comparaison des besoins de la communauté franco-ontarienne et de la disponibilité des services en anglais.

Nous avons rencontré les principaux responsables de ces programmes afin de vérifier:

- la disponibilité des services en français;

- la qualité et la pertinence des services offerts;

- les problèmes et doléances des responsables; et

- leurs perceptions du ministère de la Formation professionnelle.

1.2 Nous avons également fait l'inventaire des organismes franco-ontariens qui s'intéressent à la formation professionnelle, et nous avons recueilli les commentaires des responsables de ce dossier.

1.3 Finalement, nous avons rencontré divers fonctionnaires des gouvernements de l'Ontario et du Canada:

- quelques fonctionnaires cadres du ministère de la Formation professionnelle responsables des politiques et des programmes;

- quelques fonctionnaires du ministère de la Formation professionnelle en contact avec la communauté franco-ontarienne:

- des fonctionnaires de divers ministères du gouvernement de l'Ontario qui sont appelés à collaborer avec le ministère de la Formation professionnelle du fait de la complémentarité de leurs mandats, notamment le responsable du programme d'Alphabétisation communautaire, alors au ministère des Affaires civiques;

- un fonctionnaire fédéral, le directeur général des programmes, région de l'Ontario, du ministère de l'Emploi et de l'Immigration.

2. L'enquête téléphonique

Dans un deuxième temps, nous avons effectué des vérifications téléphoniques afin de confirmer la disponibilité de services d'accueil en français. Cette partie de l'enquête a été élargie pour comprendre, en plus des services mentionnés ci-haut, divers services relevant directement du Ministère:

III METHODE DE RECHERCHE

Un facteur devait, au point de départ, circonscrire la direction et l'ampleur de cette recherche: l'absence d'études et de données relatives à la participation des Franco-Ontariens aux programmes de formation professionnelle de l'Ontario.

Non seulement, comme nous l'avons vu, n'existe-t-il aucune recherche indépendante portant sur la communauté franco-ontarienne et la formation professionnelle dispensée par l'Ontario, mais ni le gouvernement de la province, ni le Ministère lui-même n'ont recueilli de données statistiques concernant soit la langue maternelle ou la langue d'usage des participants aux programmes du Ministère. Quoique ce dernier recueille de l'information très détaillée sur les clients qu'il dessert sur les formulaires d'inscription aux programmes, ce n'est que depuis peu qu'on demande aux participants d'y indiquer leur langue maternelle, et, dans le cas de certains programmes, la langue dans laquelle les participants préfèrent être servis.

Ne disposant d'aucune base de données statistiques sur laquelle appuyer notre recherche, nous avons donc effectué une enquête sur le terrain. Celle-ci s'est déroulée en trois étapes:

1. Les entrevues directes

1.1 Dans un premier temps, nous avons établi, dans les régions désignées, un échantillon d'organismes susceptibles de dispenser des services de formation professionnelle en français. Deux types d'organismes sont mandatés et subventionnés par le ministère de la Formation professionnelle pour dispenser ses programmes:

- les Collèges d'arts appliqués et de technologie, dans lesquels on retrouve, entre autres, les programmes l'Avenir, Formation de base de l'Ontario, Services de consultation en formation professionnelle et Apprentissage; et,

- les Centres et Services de consultation pour l'embauche des jeunes, qui sont en soi un programme du Ministère et qui dispensent également le programme l'Avenir.



Pour une analyse plus détaillée de la participation des francophones de l'Ontario à ces programmes de juridiction partagée, veuillez vous référer à l'étude que l'Association canadienne-française de l'Ontario vient de réaliser pour le ministère de l'Emploi et de l'Immigration, région de l'Ontario.

3. Le Programme d'Alphabétisation communautaire

Au mois de décembre dernier, le ministère de la Formation professionnelle se voyait confier le mandat de coordonner les activités des divers ministères de la province en matière d'alphabétisation et, plus spécifiquement, de gérer le programme d'**Alphabétisation communautaire**, du ministère des Affaires civiques. Ce service relève désormais de la Direction des services de soutien à la formation du ministère de la Formation professionnelle.

Le programme d'Alphabétisation communautaire existe depuis 1986-1987 et bénéficie, en 1987-1988, d'un budget de 3,6 millions de dollars. Cette somme est réservée à des groupes communautaires à but non lucratif et finance des projets d'alphabétisation, de recherche, d'élaboration de matériel didactique ainsi que des projets pilote et novateurs.

Au moment où s'est effectué le transfert de ce dossier au ministère de la Formation professionnelle, la Commission des services en français a communiqué avec nous afin de savoir s'il nous serait possible d'intégrer un examen de ce service à notre étude. Nous avons accepté d'en tenir compte mais, vu la date à laquelle s'est effectué le transfert, nous n'avons pu faire un examen approfondi de ce dossier. C'est pourquoi nous avons choisi d'en traiter séparément dans le cadre de ce rapport.

- Les **Projets spéciaux** initient et appuient des projets parrainés par la communauté et vise à répondre à des besoins en formation des jeunes. C'est en vertu de ce programme que sont financés, par exemple, des initiatives telles que les Coopératives jeunesse au travail, qui donnent à des jeunes une expérience concrète de gestion d'une coopérative tout en leur assurant un emploi d'été.

Divers autres programmes comprennent les **Programmes d'emploi d'été de l'Ontario** et les **Programmes de mise en marche**, qui prêtent du capital d'entreprise à des étudiants et à des jeunes. De tous ces programmes, c'est l'Avenir qui reçoit la majorité du financement, soit 139 millions de dollars.

2. Les programmes de juridiction partagée

Sont également regroupés au sein du ministère de la Formation professionnelle les programmes régis par l'Entente fédérale/provinciale sur la Formation professionnelle. Les politiques régissant ces programmes d'achat de places de formation font l'objet de négociations entre le fédéral et l'Ontario. En 1987-1988, ces programmes bénéficient d'un budget de 127 millions de dollars. Ils sont au nombre de deux:

Le **Programme d'achats directs**, par la Commission de l'Emploi et de l'Immigration, de places dans des établissements de formation publics ou privés. Ce programme inclut l'**Apprentissage**, qui comprend 90 pour cent de formation en milieu de travail et 10 pour cent en CAAT, en vue de l'obtention d'un certificat en vertu de la Loi sur l'apprentissage et la qualification professionnelle des gens de métier de l'Ontario.

Le **Programme d'achats indirects** de places de formation dans des établissements de formation publics ou privés, par des groupes de coordination du secteur privé, les comités locaux de formation industrielle (CLFI); ce programme est rendu possible grâce à l'aide financière d'Emploi et Immigration Canada.

Ces programmes se situent en dehors du mandat de notre étude dans la mesure où les politiques qui les régissent sont approuvées au niveau fédéral et qu'ils sont entièrement financés par lui. Cependant, nous reconnaissons à l'Ontario des responsabilités en matière de gestion de ces programmes, et de négociation des politiques les gouvernant. Nous en avons tenu compte dans une moindre mesure et nous nous sommes attardés principalement au programme l'Apprentissage.



sein de la Direction des services d'emploi pour les jeunes du Ministère et son budget pour l'année en cours est estimé à 187 millions de dollars. Les principaux programmes à l'intention des jeunes sont:

- Le **Programme de Centres et Services de consultation pour l'embauche des jeunes (CSCEJ)** fournit de l'aide financière à des organismes communautaires à but non lucratif qui offrent des services de counselling à des jeunes âgés de 15 à 24 ans, qui n'ont pas complété leur 12e année et qui ont, de surcroît, des obstacles à l'emploi (drogue, casier judiciaire...). Dans des communautés de moins de 15 000 personnes, le Ministère finance ce service en entier, tandis que dans des communautés de plus de 15 000, le CSCEJ doit recueillir 50 pour cent de son financement auprès de sa communauté.

- Le **Programme l'Avenir** a été conçu pour offrir aux jeunes chômeurs de 15 à 24 ans une formation en milieu de travail et pour promouvoir une amélioration de leur scolarité. Disponible dans les Centres de consultation pour l'embauche des jeunes et les Collèges d'arts appliqués et de technologie, ce service s'adresse en particulier aux jeunes défavorisés, c'est-à-dire à ceux qui ont de la difficulté à se trouver et à conserver un emploi (les chômeurs et les décrocheurs,...). Il comprend quatre volets:

Le **Programme de base de quatre mois** offre au participant de la consultation et un stage de formation en milieu de travail pouvant durer jusqu'à 16 semaines.

Le **Programme d'une année** permet au participant qui veut accroître sa scolarité jusqu'au niveau de la 12e année de bénéficier d'un stage de travail d'un an (16 semaines maximum par employeur). Le participant doit suivre au moins trois heures de formation par semaine.

L'**Apprentissage de base** fournit à des jeunes qui ont besoin d'une préparation préliminaire à leur emploi un apprentissage fonctionnel et professionnel. Ce programme est en fait un cours préparatoire à l'emploi qui permet au jeune d'acquérir et de développer des aptitudes de travail élémentaires et d'effectuer un rattrapage scolaire.

L'**Option travail/études à mi-temps** offre des stages de travail à mi-temps, garantis pour un an, à des jeunes qui acceptent d'entreprendre en même temps des études à mi-temps et d'obtenir au moins trois crédits de niveau secondaire.

- Le **Programme de recyclage de la main-d'oeuvre qualifiée** donne aux travailleurs exerçant un métier la possibilité d'adapter leurs connaissances et leurs compétences aux changements technologiques rapides, à la spécialisation grandissante et aux fluctuations du marché de l'emploi. La formation, qui est de courte durée, est offerte par l'entremise des CAAT, des employeurs, des associations d'employeurs ou des syndicats de travailleurs.

- Le **Programme d'accès à la formation** comporte trois volets:

La formation de base de l'Ontario fournit aux travailleurs et à ceux qui veulent intégrer le marché du travail, des cours visant à améliorer leurs connaissances de base. Offerts sans frais par les Collèges d'arts appliqués et de technologie, ces cours comprennent l'alphabétisation, le calcul et les connaissances informatiques de base, ainsi qu'au besoin une assistance pour déterminer les perspectives de carrière et trouver un emploi.

L'**Allocation spéciale de soutien** vise à assurer l'accès à la formation aux Ontariens qui sont admissibles en les aidant à payer les frais de garde d'enfants, de transport et de logement.

Le **Fonds pour projets spéciaux** apporte une aide financière aux organismes communautaires qui élaborent des formules innovatrices pour subvenir aux besoins en formation ou en faciliter l'accès. Ce fonds vise tout particulièrement les groupes et individus traditionnellement peu représentés par les activités de formation.

- La **Société pour la formation professionnelle de l'Ontario** doit ouvrir ses portes en 1988. La Société sera chargée d'inventorier et de rendre disponibles du matériel et des services de formation pratiques et de première qualité. On y retrouvera, entre autres, du matériel pédagogique mis au point en collaboration avec les secteurs clés de l'économie et des programmes de formation fondés sur la technologie. Il préparera également les formateurs à leurs fonctions.

1.2 Les programmes à l'intention des jeunes

Le deuxième volet de programmes du Ministère s'adresse aux personne de 15 à 24 ans. L'ensemble de ces programmes est regroupé au

II PRESENTATION SOMMAIRE DES PROGRAMMES

Le ministère de la Formation professionnelle administre des programmes de juridiction provinciale, ainsi que certains programmes de juridiction partagée avec le fédéral.

Les programmes de juridiction provinciale peuvent être répartis en deux grands volets, selon le groupe d'âge de la clientèle à laquelle ils s'adressent.

1. Les programmes de juridiction provinciale

1.1 Les programmes à l'intention des adultes

Ce premier volet de programmes s'adresse aux personnes qui ont plus de 25 ans, et comprend des programmes récents, mis sur pied à la suite d'un examen approfondi des programmes de formation professionnelle effectué à l'automne 1985. Au nombre de cinq, ils composent la Stratégie de formation professionnelle de l'Ontario. Ils sont regroupés sous la Direction des services de soutien à la formation du Ministère et leur budget pour l'année en cours est estimé à 100 millions de dollars. Les éléments du programme sont les suivants:

- Le **Service de consultation en formation professionnelle** fournit aux entreprises une expertise pour le développement de plans de formation à l'intention de leurs employés. Le Service est disponible par l'entremise de plus de 50 Bureaux de consultation en formation professionnelle (BCFP) répartis dans toute la province. Ces Bureaux sont logés dans les Collèges d'arts appliqués et de technologie (CAAT) et gérés en collaboration avec eux.

- Le **Programme d'encouragement à la formation** vise à promouvoir une plus grande participation de l'industrie à la formation en fournissant une aide financière aux entreprises qui doivent former et recycler leurs employés. Au moins la moitié des crédits est versée aux petites et moyennes entreprises. Ce programme est administré par les Bureaux de consultation en formation professionnelle.

situation acceptable) et à l'économie, dont on commence davantage à s'occuper.

L'accès raisonnable aux services en français, l'efficacité au niveau de leur mise en oeuvre ainsi que l'identification de solutions pratiques et économiques sont quelques notions clés qui nous ont servi de guides pour l'élaboration et la formulation des recommandations qui figurent au dernier chapitre de ce document. Nous avons privilégié une interprétation de la Loi qui circonscrit la mise en place et la disponibilité des services en français en fonction des besoins réels de la communauté.

économiques (forêts, mines et PME) et leur manque d'aptitudes élémentaires au niveau de la lecture, de l'écriture et du calcul leur enlève une mobilité sociale importante.

2.3 La Loi sur les services en français

Promulguée à l'automne 1986, la Loi sur les services en français venait "garantir l'emploi de la langue française dans les institutions de la Législature et du gouvernement de l'Ontario".

Plus spécifiquement, elle venait accorder à chacun "le droit à l'emploi du français pour communiquer avec le siège ou l'administration centrale d'un organisme gouvernemental ou d'une institution de la Législature désignés par les règlements et pour en recevoir les services".

La Loi définit comme un "service" tout service ou procédure fourni au public, incluant les communications faites en vue de fournir le service ou la procédure.

La Loi vise à faire bénéficier les Franco-Ontariens qui vivent dans des régions désignées d'une gamme complète de services en français, et leur garantit un accès raisonnable à ces services en désignant des organismes chargés de les livrer. Ces organismes jouissent d'un délai de trois ans à compter de la promulgation de la Loi, pour mettre en place des services en français.

Au cours de cette étude, nous avons tenté de cerner l'état actuel des services en français au ministère de la Formation professionnelle et de projeter une situation souhaitable au terme du délai imposé par la Loi.

Pour ce faire, nous nous sommes efforcés de rester aussi près que possible des besoins réels de la communauté franco-ontarienne, convaincus que, judicieusement appliquée à ce Ministère dont le mandat et les programmes nous semblent essentiels au développement de la communauté, la Loi sur les services en français peut et doit être un instrument de développement social auprès de cette clientèle particulièrement défavorisée.

Il ne nous a pas été difficile d'entrevoir les effets à long terme d'une juste application des services en français dans ce Ministère: récupération des décrocheurs, alphabétisation, rattrapage scolaire, apprentissage de métiers, soit un ensemble de compléments à l'éducation traditionnelle (où les Franco-Ontariens arrivent à une

- on retouve un plus grand nombre de travailleurs francophones (hommes seulement) dans des emplois de type col bleu (faisant appel principalement à du travail manuel) que de travailleurs non-francophones (67,7 pour cent contre 32,3 pour cent); parallèlement, 32,3 pour cent seulement de francophones se retrouvent dans des emplois de type col blanc, faisant appel aux ressources mentales de l'individu contre 40,8 pour cent d'anglophones; la situation des femmes francophones ne diffère pas de celle des hommes (pp.20-21).

Par ailleurs, au chapitre de la **scolarisation**, l'étude démontre que:

- il y a deux fois plus d'analphabètes fonctionnels chez les francophones que chez les non-francophones (31,2 contre 16,8). Est considéré comme analphabète fonctionnel un individu qui a une huitième année d'études, ou moins, et qui est donc susceptible d'éprouver de la difficulté à fonctionner dans une société où la lecture, l'écriture et le calcul sont importants (p.30).

En fait, selon cette définition, le tiers des Franco-Ontariens âgés de 25 à 64 ans est analphabète fonctionnel. C'est ce groupe qui compose la plus grande partie des personnes qui sont sur le marché du travail à l'heure actuelle (p.30).

En outre, l'étude suggère qu'une autre forme d'analphabétisme mériterait d'être étudiée, celle reliée à la capacité des Franco-Ontariens de lire et d'écrire dans les deux langues officielles. Aucune donnée n'est disponible à ce sujet (p.30).

L'étude conclut à un ensemble d'effets négatifs sur l'analphabète, les effets se trouvant accentués chez les femmes:

"Il (l'analphabétisme) limite l'accès au marché du travail des deux groupes, mais dans une proportion beaucoup plus grande chez les femmes. De plus, la majorité des analphabètes qui réussissent à se trouver un emploi exercent un métier socialement peu valorisé et précaire. Toutefois, le travail manuel qu'accomplissent les hommes analphabètes qui ont la chance de se trouver un emploi leur procure un revenu relativement élevé, comparable à celui de la population plus scolarisée. Le contraire se produit chez les femmes. Celles-ci occupent des emplois subalternes, peu prestigieux, et en plus, mal rémunérés." (p.32).

En conclusion, les Franco-Ontariens font figure de parents pauvres dans une société où la réussite socio-économique est de plus en plus liée à la capacité de lire, d'écrire et d'effectuer des calculs mathématiques. Présentement, ils sont cantonnés dans des secteurs d'emploi qui sont les plus vulnérables aux fluctuations



1983, six colloques régionaux suivis d'une rencontre provinciale, "Le printemps des travailleurs", se tenaient sous l'égide de l'Association canadienne-française de l'Ontario (ACFO). Une des recommandations découlant du colloque devait mener l'ACFO à entreprendre la recherche et la publication d'un cahier intitulé "Les francophones tels qu'ils sont: Regard sur le monde du travail franco-ontarien". Ce document fait état de la participation du travailleur franco-ontarien au marché du travail.

L'intérêt pour des questions de formation professionnelle s'est confirmé au cours des années suivantes alors que 14 comités consultatifs francophones, parrainés par la Commission de l'Emploi et de l'Immigration ont été mis sur pied afin d'aviser les Centres d'emploi locaux sur les besoins en formation de la population francophone. Des changements de politique devaient cependant entraîner la disparition de ces comités.

En 1986, l'ACFO proposait la réalisation d'une étude mesurant les effets de "La Planification de l'Emploi", la stratégie fédérale de formation professionnelle introduite en 1985, sur la population francophone de la province. Cette étude, qui a été déposée au mois de novembre 1987 auprès du ministère de l'Emploi et de l'Immigration, région de l'Ontario, n'a pas encore été rendue publique.

Malgré le peu de documents à notre disposition, les données contenues dans le cahier "Les francophones tels qu'ils sont", dressent un profil socio-économique du travailleur franco-ontarien. En décrivant "les métiers que les francophones pratiquent, les revenus qu'ils en tirent, l'éducation qu'ils possèdent, leur implication dans le mouvement ouvrier" (p.7) et en comparant ces données à celles de la population non-francophone de la province, le document nous permet d'identifier des secteurs d'intervention en formation professionnelle.

Quelles sont donc les principales conclusions du rapport?

Au niveau de l'**emploi**, on constate que:

- le taux de chômage est considérablement plus élevé chez les francophones que chez les anglophones. Ainsi, les hommes francophones ont un taux de chômage de 6,5 pour cent contre 4,5 pour cent chez les non-francophones; chez les femmes, le taux s'élève à 9,4 pour cent contre 6,8. l'écart est significatif (p.14);

- les francophones n'occupent pas la part d'emplois qui leur revient dans les industries qui servent de moteur à l'activité économique (p.18);



La Stratégie de formation professionnelle de l'Ontario se fonde sur six principes:

- Il faut à l'Ontario un système de formation professionnelle adaptable, capable de répondre immédiatement à l'évolution de la demande de compétences en milieu de travail et dans le marché. La formation doit faire partie des activités courantes de toute entreprise ontarienne.

- Puisque le secteur tertiaire ainsi que les petites et moyennes entreprises emploient la majorité de la population active, il faut que l'Ontario puisse leur offrir des programmes susceptibles d'accroître leur participation à la formation professionnelle.

- L'Ontario doit mieux assurer l'accès à la formation professionnelle à ceux qui en ont moins bénéficié jusqu'à présent -- par exemple, les femmes et les travailleurs d'un certain âge -- et ce dans toute la province.

- L'Ontario doit établir une collaboration fructueuse avec les syndicats et les entreprises, dans le but de créer du matériel et des services de formation professionnelle de première qualité.

- L'Ontario doit utiliser les ressources de ses établissements d'enseignement et faire appel à ses traditions d'apprentissage et de formation des jeunes.

- L'Ontario doit élaborer et administrer un système de formation qui tienne compte des rôles distincts des gouvernements fédéral et provincial.

2.2 La communauté franco-ontarienne

En cherchant à identifier la situation et les besoins de la communauté franco-ontarienne en matière de formation professionnelle, nous avons entrepris, comme première étape, de faire le point sur la recherche effectuée à ce sujet. Force nous a été d'admettre que très peu d'organismes et de chercheurs se sont penchés sur ces questions. En fait, aucune étude n'a été effectuée, à ce jour, sur les Franco-Ontariens et leur participation aux programmes de formation professionnelle de l'Ontario.

Cette absence de documents n'implique pas pour autant un manque d'intérêt de la communauté pour les questions relatives à la situation des travailleurs franco-ontariens. Au cours du printemps



- la formation professionnelle en Ontario;

- la communauté franco-ontarienne et sa participation au marché du travail; et, finalement,

- la Loi sur les services en français.

2.1 La formation professionnelle en Ontario

Le ministère de la Formation professionnelle a été créé, en 1985, dans la foulée d'une importante révision des objectifs de formation professionnelle en Ontario.

Dans un effort de rationalisation des services de formation professionnelle livrés par la province, un ensemble de services relevant d'autres ministères ont été regroupés sous un même toit. C'est le cas notamment des services d'emploi et de counselling s'adressant aux 15 à 24 ans et relevant de l'ancien Secrétariat à la jeunesse de l'Ontario, et d'un deuxième groupe de services, à l'intention d'une clientèle adulte, jusqu'alors répartis entre plusieurs ministères, dont ceux des Collèges et Universités, et de l'Industrie, du Commerce et de la Technologie.

Dès sa création, le Ministère se voyait confier le mandat de procéder à un examen approfondi des programmes existants de formation professionnelle. Du côté des programmes à l'intention des jeunes, cet examen devait donner naissance, à l'automne 1985, au programme l'Avenir, qui remplace six programmes antérieurs et qui devient la cheville ouvrière des initiatives du gouvernement visant les jeunes.

Pour ce qui est des programmes de formation professionnelle pour les adultes, jusqu'alors sans grande visibilité ni coordination, la révision devait durer jusqu'à l'automne 1986, date à laquelle était lancée la Stratégie de formation professionnelle de l'Ontario.

Conçue pour répondre à des objectifs à la fois économiques et sociaux, cette Stratégie comprend un ensemble de mesures de formation qui consacrent l'importance accordée par le gouvernement actuel aux ressources humaines comme condition vitale de la réalisation du potentiel économique de la province. Le budget de formation professionnelle adulte était doublé, et passait de 50 à 100 millions de dollars par an.



I INTRODUCTION

1. Mandat de l'étude

Conformément au mandat qui lui a été conféré par la Loi sur les services en français de 1986, la Commission des services en français commandait à la firme ACORD, au mois de septembre dernier, une enquête sur les services offerts à la communauté franco-ontarienne par le ministère de la Formation professionnelle. La Commission considère les programmes de formation professionnelle comme étant essentiels au développement des francophones de la province et les résultats de cette enquête devaient lui permettre de juger de la pertinence des plans d'action proposés par le Ministère en vue de s'acquitter de ses responsabilités en vertu de la Loi sur les services en français.

Afin de réaliser notre mandat, nous avons effectué une enquête dont les objectifs étaient les suivants:

- inventorier les besoins de la communauté franco-ontarienne en matière de formation professionnelle et de services connexes;

- inventorier les services offerts en français par le Ministère et en comparer la qualité et la quantité, dans la mesure du possible, à ceux qui sont offerts en anglais;

- recueillir les perceptions de la communauté franco-ontarienne face au Ministère; et, finalement

- recevoir les attentes et les doléances de la communauté face au Ministère.

L'enquête terminée, nous avons analysé les renseignements recueillis, établi un constat de la situation et élaboré diverses recommandations et voies d'action à soumettre à la Commission des services en français.

2. Contexte de l'étude

Trois éléments devaient guider notre recherche et encadrer la formulation des recommandations:



mandataires quant à la prestation des services en français. Quelques recommandations proposent des actions à ce sujet.

Plusieurs recommandations cherchent à améliorer et à compléter les services en français en identifiant les principaux handicaps à leur mise en place et à leur gestion. A titre d'exemple, la préparation de matériel didactique en français fait l'objet de recommandations.

D'autres recommandations invitent les fonctionnaires à partager leur expertise quant aux services en français. En plus d'appuyer les divisions qui accusent des retards, ces recommandations cherchent à éviter les dédoublements tout en maximisant l'utilisation des ressources.

Plusieurs recommandations concernent l'image publique du Ministère, notamment en matière de promotion des programmes et d'accueil aux programmes. Ces recommandations s'adressent tant aux divers bureaux du Ministère qu'aux bureaux des organismes prestataires de services.

Finalement, quelques recommandations touchent le processus de désignation des collèges bilingues, aux termes de la Loi sur les services en français. Elles proposent que soit judicieusement mesuré l'impact de ce processus sur la prestation des services de formation professionnelle dans l'ensemble de ces institutions.

termes de la Loi sur les services en français. Finalement, nous avons rencontré des fonctionnaires du Ministère pour recueillir leurs commentaires.

Aucune donnée quantitative n'a été analysée dans le cadre de cette étude, le Ministère n'ayant pas, à ce jour, compilé de statistiques sur le profil linguistique de ses clients.

Le quatrième chapitre présente une analyse des renseignements recueillis au cours de notre enquête. Ce chapitre est divisé en cinq parties: les trois premières abordent tour à tour la situation des services en français du point de vue du Ministère, du client francophone et des organismes mandataires du Ministère. La quatrième section dresse un bilan rapide des programmes présentement offerts en français alors que la dernière examine le programme d'Alphabétisation commmunautaire.

Le cinquième et dernier chapitre du rapport propose une quarantaine de recommandations. La plupart d'entre elles s'adresse au Ministère; elles sont complétées par quelques recommandations à l'intention d'autres agences gouvernementales, dont la Commission des services en français.

Deux grands principes ont guidé l'élaboration des recommandations. D'une part, notre désir de voir le Ministère adopter au plus tôt une attitude proactive en matière de prestation de services en français. D'autre part, notre volonté d'être le plus réaliste possible et de tenir compte des ressources humaines et financières limitées que le Ministère pourra allouer à la mise en place et à l'amélioration des services en français.

Dans l'esprit du premier principe énoncé plus haut, plusieurs recommandations visent à favoriser un rapprochement entre les employés du ministère et la communauté franco-ontarienne. Si des contacts plus directs ne sont pas établis entre ces deux parties, nous croyons que la clientèle francophone demeurera une entité abstraite aux yeux des fonctionnaires. Ceux-ci, convaincus que la demande de services en français n'existe pas, auront du mal à trouver la motivation nécessaire pour s'acquitter des responsabilités que leur confère la Loi.

La grande majorité des services du ministère de la Formation professionnelle sont offerts par l'entremise d'organismes subventionnés, tels les Collèges d'arts appliqués et de technologie et les Centres et Services de consultation pour l'embauche des jeunes. Jusqu'à maintenant, aucune action concrète n'a été entreprise par le ministère en vue de définir la responsabilité de ces



SOMMAIRE

Conformément au mandat qui lui a été conféré par la Loi sur les services en français de 1986, la Commission des services en français commandait à la firme ACORD, en septembre 1987, une enquête sur les services offerts à la communauté franco-ontarienne par le ministère de la Formation professionnelle de l'Ontario.

Les résultats de cette enquête devaient permettre à la Commission de juger de la pertinence des plans d'action proposés par le Ministère en vue de s'acquitter des responsabilités que lui confère la Loi. La Commission considère les programmes de ce Ministère comme étant essentiels au développement de la communauté franco-ontarienne.

Afin de remplir le mandat qui lui a été confié, ACORD a effectué une enquête dont les objectifs étaient les suivants:

- inventorier les besoins de la communauté franco-ontarienne en matière de formation professionnelle;

- inventorier les services déjà offerts en français par le Ministère et en comparer la quantité et la qualité à ceux offerts en anglais;

- recueillir les perceptions de la communauté face au Ministère; et

- recevoir les attentes et les doléances de la communauté face au Ministère.

L'énoncé de ces objectifs et de leur portée est développé dans le premier chapitre du rapport.

Le deuxième chapitre du rapport présente une description sommaire des principaux programmes du ministère de la Formation professionnelle.

Au chapitre trois, nous présentons les principales étapes de la recherche. En plus d'effectuer une enquête téléphonique et de faire un inventaire de la documentation, nous avons visité plusieurs services du ministère de la Formation professionnelle dispensés dans les Collèges d'arts appliqués et de technologie ainsi que dans les Centres et Services de consultation pour l'embauche des jeunes. Cette partie de notre recherche s'est limitée aux régions désignées aux


ACORD


ACORD



TABLE DES MATIERES



Ce projet a été subventionné sous contrat par la Commission des services en français de l'Ontario. Il reflète l'opinion des auteurs et ne correspond pas nécessairement à celle de la Commission.



Bureau d'Ottawa:
297, rue Dupuis, bureau 012
Vanier (Ontario)
K1L 7H8
(613) 746-7174

Bureau de Toronto:
409, av. Pape
Toronto (Ontario)
M4K 3P3
(416) 463-1061

Rapport de l'étude concernant

les services en français du

Ministère de la Formation professionnelle

Présenté à la

Commission des services en français

Toronto

Janvier 1988

Association des consultants en organisation, en recherche et en développement.



Rapport de l'étude concernant

les services en français du

Ministère de la Formation professionnelle

Présenté à la

Commission des services en français

Toronto

Janvier 1988

Association des consultants en organisation, en recherche et en développement.

